

Universidade de Lisboa  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território



**Gestão da segurança no turismo de aventura em Portugal**

**Mário Dinis Serrazina Mendes Silva**

Orientadores: Prof. Doutora Maria do Céu de Sousa Teixeira de Almeida  
Prof. Doutor Eusébio Joaquim Marques dos Reis

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau Doutor em Turismo,  
especialidade de Gestão de Destinos e Produtos Turísticos

2016



Universidade de Lisboa  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território



**Gestão da segurança no turismo de aventura em Portugal**

**Mário Dinis Serrazina Mendes Silva**

Orientadores: Prof. Doutora Maria do Céu de Sousa Teixeira de Almeida  
Prof. Doutor Eusébio Joaquim Marques dos Reis

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau Doutor em Turismo, especialidade de Gestão de Destinos e Produtos Turísticos

Júri:

Presidente: Doutora Maria Lucinda Cruz dos Santos Fonseca, Professora Catedrática e Presidente do Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa

Vogais: Doutor Ronaldo Eugénio Calçada Dias Gabriel, Professor Associado com Agregação Escola de Ciências da Vida e do Ambiente da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro;

Doutor Fernando João de Matos Moreira, Professor Adjunto  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Instituto Politécnico do Porto;

Doutor Paulo Jorge Santos Almeida, Professor Adjunto  
Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do Instituto Politécnico de Leiria;

Doutora Maria do Céu de Sousa Teixeira de Almeida, Investigadora Principal  
Departamento de Hidráulica e Ambiente do Laboratório Nacional de Engenharia Civil;

Doutor José Manuel Henriques Simões, Professor Catedrático  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa;

Doutor Eduardo Manuel Dias Brito Henriques, Professor Associado  
Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa.



## **AGRADECIMENTOS**

A realização desta investigação resulta de muito estudo e trabalho, e de alguns anos de investimento que me limitaram a convivência e disponibilidade para familiares e amigos, para a natureza e para as aventuras que tanto gosto. Apesar de predominantemente solitária, esta “aventura” contou com a colaboração de muitas pessoas, a quem expresso os meus sinceros agradecimentos.

Em primeiro à Professora Doutora Maria do Céu Almeida, orientadora principal desta tese de doutoramento. Um muito obrigado pela amizade, competência e apoio demonstrados, que possibilitou o enriquecimento da investigação.

Em segundo, ao Professor Doutor Eusébio Reis, coorientador desta investigação, cuja competência, disponibilidade e diligência foram de enaltecer.

Ao Francisco Silva, colega e especialmente amigo, pela ajuda na revisão dos questionários e dos guiões de entrevista, e por todo o apoio e aconselhamento. À Ana Barbosa, Elsa Gavinho, Francisco Ataíde, Isabel Sebastião, Joel Pereira, Jorge Umbelino, Luís Carvalhinho, Paulo Pacheco, Raquel Ramos e Tiago Lopes pela amizade e disponibilidade na revisão e validação dos questionários. À Cláudia Viegas e à Joana Rosa pela amizade e ajuda imprescindível no tratamento estatístico dos dados.

Aos meus inúmeros colegas da ESHTe pelas palavras de incentivo, e disponibilidade para ajudar, em particular aos amigos Susana Gonçalves, Paulo Figueiredo e Luís Valente.

A todos os colegas da direção da Associação de Desportos de Aventura Desnível, pelo incentivo e compreensão para a minha menor disponibilidade, em particular para o Luís Batista que aceitou substituir-me como presidente da direção.

Aos meus colegas de doutoramento, que conheci durante esta aventura, pela camaradagem, amizade, partilha e incentivo constante.

A todas as pessoas e entidades que se disponibilizaram para responder aos questionários e entrevistas desenvolvidas neste estudo que, embora anónimos, prestaram um contributo decisivo para a sua concretização.

Aos meus amigos, pelo encorajamento e apoio, e pela compreensão das muitas “negas”, “não tenho tempo”, “não posso”.

Aos meus pais, irmãos e sobrinhos, pelo constante incentivo e encorajamento e por compreenderem a minha ausência.

Aos meus filhos, Vicente e Salvador, que nasceram a meio desta aventura, quero pedir desculpa pelas minhas ausências. A vossa alegria foi sempre uma inspiração e um motivo para continuar.

Por fim um agradecimento especial à Xana pelo incentivo, paciência e dedicação nos momentos mais difíceis, por ter estado sempre presente e por nunca me ter deixado abandonar esta aventura.

A todos os que me apoiaram e contribuíram para a realização deste trabalho, correndo o risco de me esquecer de alguns, um sincero Muito Obrigado.

## RESUMO

O desenvolvimento turístico associado à procura de atividades na natureza e de aventura reflete a evolução das motivações e comportamentos dos turistas em termos do interesse crescente por práticas turísticas ativas, desafiantes e emotivas. O turismo na natureza está fortemente representado no subsetor da animação turística, tendo normalmente associadas componentes de fruição, de observação e de prática de atividade física. O turismo de aventura está intimamente ligado ao turismo na natureza e inclui diversas atividades que proporcionam a exposição a ambientes e situações desafiadoras e emocionantes, muitas delas atualmente designadas por atividades de risco acrescido. Se praticadas com um enquadramento adequado, gerindo adequadamente os diversos perigos e fatores de risco, gerais e específicos das atividades, são asseguradas as desejáveis condições de segurança.

A prestação de serviços de animação turística deve ser pautada por uma atuação em que seja dada prioridade às questões da segurança e gestão do risco, particularmente nas atividades de risco acrescido, decorrente das características das atividades e de fatores associados ao meio, às técnicas, aos equipamentos e aos intervenientes. Assim, a sustentabilidade do subsetor, face à crescente procura destes produtos de animação turística, torna recomendável a implementação de medidas de gestão da segurança, aplicadas pelos promotores de atividades de aventura, nomeadamente as empresas de animação turística.

A gestão da segurança no turismo de aventura é o foco desta investigação. A atuação das empresas de animação turística é fundamental para a promoção da segurança das atividades de turismo de aventura, tanto para os participantes, como para os técnicos, devendo estas assumir uma atitude preventiva, pois a segurança dos participantes é um dos requisitos essenciais para a qualidade do serviço e, em caso de acidente, poderá ser difícil evitar os efeitos negativos ao nível da imagem e de mercado. Contudo, o envolvimento de outros *stakeholders*, como as entidades responsáveis pela regulamentação do subsetor, pela resposta em emergência ou seguradoras, é fundamental para o desenvolvimento de uma cultura de segurança no turismo de aventura.

Esta investigação aborda as práticas de gestão da segurança no turismo de aventura em Portugal, atendendo à perspetiva das empresas de animação turística e de

outros *stakeholders* com intervenção nesta área. Propõe-se uma abordagem global para a gestão da segurança, sustentada nas necessidades consideradas mais importantes para a gestão do risco, em inquirição aos principais *stakeholders*, e nas oportunidades de atuação consideradas essenciais para a melhoria contínua e eficaz da segurança de técnicos e praticantes de turismo de aventura, em Portugal.

A metodologia assenta numa abordagem de triangulação dos resultados obtidos em questionário dirigido às empresas de animação turística inscritas no Registo Nacional de Agentes de Animação Turística, que desenvolvem atividades de turismo na natureza e de aventura, e em entrevistas dirigidas a outros *stakeholders* com responsabilidades na regulamentação do subsetor ou com intervenção ao nível da segurança e emergência.

Com esta metodologia sustenta-se uma proposta de abordagem para este subsetor, tanto com as experiências reportadas em bibliografia, como com os resultados de inquirição detalhada aos principais *stakeholders*. Nesta proposta incluem-se ações consideradas prioritárias, ajustadas à realidade portuguesa e atendendo à necessária parcimónia no uso de recursos, que constituem uma base e um contributo para o desenvolvimento da gestão da segurança num setor promissor em Portugal, bem como para uma melhor adequação das experiências às expectativas turísticas, proporcionando elevados níveis de satisfação através de práticas mais seguras e sustentáveis.

Palavras-chave: animação turística, gestão da segurança, gestão do risco, turismo de aventura, turismo na natureza



## **ABSTRACT**

Tourism development associated to the demand of nature based and adventure activities reflects the evolution of motivations and behaviours of tourists in terms of the growing interest in active, challenging and emotional tourism practices. Nature based tourism is strongly represented in the leisure and recreation tourist subsector, usually associated with enjoyment of components, observation and physical activity. Adventure tourism is closely linked to nature tourism and includes several activities that provide exposure to challenging and exciting environments and situations, many of them currently called increased risk activities. If undertaken with an appropriate framework, correctly managing the various hazards and risk factors, general and specific of activities, the desirable safety conditions are ensured.

The provision of leisure and recreation tourism services should be guided by actions in which priority is given to issues of safety and risk management, particularly in increased risk activities, due to the characteristics of activities and factors associated with the environment, the techniques, the equipment and stakeholders. Thus, the sustainability of the subsector, given the growing demand for these tourist products, recommends the implementation of safety management measures applied by adventure activities, including leisure and recreation tourism service providers.

Safety management in adventure tourism is the focus of this investigation. The role of the service providers is critical to promote the safety of adventure tourism activities, both for participants and for the staff, which should take a preventive approach, as the safety of the participants is one of the essential requirements for quality of service and, in case of an accident, it may be difficult to avoid the negative effects in terms of image and market. However, the involvement of other stakeholders, such as the responsible bodies for regulating the subsector, for emergency response or insurance, is essential to develop a culture of safety in adventure tourism.

This research addresses the safety management practices in adventure tourism in Portugal, taking into account the perspective of leisure and recreation tourism service providers and other stakeholders with intervention in this area. A comprehensive approach to security management has been proposed. The approach is grounded in the needs which the main stakeholders consider more important for risk management and on the opportunities identified, which were considered essential for continued and

effective improvement of safety of staff and participants in adventure tourism activities in Portugal.

The methodology is based on a triangulation approach of the results obtained in a survey addressed to leisure and recreation tourism service providers listed on the national register (*Registo Nacional de Agentes de Animação Turística*), developing nature based and adventure tourism activities, and interviews addressed to other stakeholders with responsibilities in the regulation the subsector or intervention at the level of insurance and emergency response.

An approach proposed for this subsector resulted from this methodology, supported both with experiences reported in literature and with the results of detailed surveys to key stakeholders. This proposal includes priority actions, adjusted to the Portuguese reality and taking into account the necessary parsimony in the use of resources. The proposal is a base and a contribution for the development of safety management in a promising sector in Portugal, as well as to better respond to tourist expectations, providing high levels of satisfaction through safer and sustainable practices.

Keywords: adventure tourism; leisure and recreation tourism; nature based tourism; risk management; safety management

## ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS .....	I
RESUMO .....	III
ABSTRACT .....	V
ÍNDICE GERAL .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	X
ÍNDICE DE QUADROS .....	XI
SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS .....	XIII
1. INTRODUÇÃO .....	1
1.1. Enquadramento geral.....	1
1.2. Problemática da investigação .....	4
1.3. Objetivos da investigação .....	7
1.4. Abordagem metodológica .....	8
1.5. Justificação da escolha do tema e das atividades estudo de caso.....	9
1.6. Organização e estrutura da tese .....	10
2. LAZER E TURISMO ATIVO.....	12
2.1. Lazer, turismo e animação turística.....	12
2.2. Turismo na natureza e de aventura.....	24
2.3. Planeamento, sustentabilidade e qualidade de serviço em turismo na natureza e de aventura .....	36
2.4. Motivações para o turismo de aventura .....	44
2.5. Animação turística e turismo de aventura em Portugal .....	47
2.6. Atividades de aventura em estudo de caso: <i>canyoning</i> e arborismo .....	57
3. SEGURANÇA E GESTÃO DO RISCO NO TURISMO DE AVENTURA .....	61
3.1. O risco e o turismo de aventura .....	61
3.2. Segurança e gestão do risco .....	65
3.3. Gestão da segurança no turismo de aventura .....	77
4. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO .....	90
4.1. Abordagem concetual da investigação .....	90
4.2. Inquirição aos prestadores de serviços de turismo de aventura .....	92
4.2.1. Seleção do instrumento de inquirição e faseamento metodológico .....	92
4.2.2. População e amostra .....	94

4.2.3. Conceção do questionário .....	96
4.2.4. Aplicação dos questionários.....	101
4.2.5. Tratamento dos dados e técnicas estatísticas.....	102
4.3. Inquirição aos <i>stakeholders</i> .....	106
4.3.1. Seleção do instrumento de inquirição .....	106
4.3.2. População e amostra .....	107
4.3.3. Conceção dos guiões de entrevista .....	109
4.3.4. Aplicação das entrevistas .....	109
4.3.5. Tratamento dos dados .....	110
5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	112
5.1. Introdução à análise e discussão dos resultados .....	112
5.2. Análise e discussão dos resultados dos questionários .....	113
5.2.1. Caracterização pessoal e socioprofissional .....	113
5.2.2. Caracterização das empresas e da sua atividade em 2014 .....	115
5.2.3. Segurança e gestão do risco nas empresas.....	126
5.2.4. Segurança e gestão do risco no subsector da animação turística .....	143
5.2.5. Segurança e gestão do risco no <i>canyoning</i> e no arborismo .....	151
5.2.6. Comparações entre grupos com base na análise fatorial.....	156
5.3. Análise e discussão dos resultados das entrevistas .....	165
5.3.1. Grupo dos reguladores do subsector.....	165
5.3.2. Grupo das entidades com intervenção ao nível da resposta em emergência .....	170
5.3.3. Grupo das seguradoras.....	174
5.4. Aplicação de triangulação aos resultados .....	177
6. PROPOSTA DE ABORDAGEM PARA A GESTÃO DA SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA .....	184
6.1. Enquadramento geral.....	184
6.2. Regulamentação e normalização.....	187
6.3. Formação, documentação e apoio técnico .....	189
6.4. Sensibilização e informação.....	192
6.5. Boas práticas e certificação.....	193
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	194
7.1. Síntese e discussão crítica do trabalho desenvolvido .....	194
7.2. Conclusões .....	196
7.3. Limitações e propostas de desenvolvimento futuras .....	202
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	204
LEGISLAÇÃO E NORMAS CONSULTADAS .....	218

ANEXOS .....	221
Anexo 1 – Questionário aplicado aos prestadores de serviços de turismo de aventura.....	222
Anexo 2 – Resultados da análise fatorial: Q25 .....	226
Anexo 3 – Resultados da análise fatorial: Q29 a Q37 .....	227
Anexo 4 – Guião de entrevista – reguladores do subsetor .....	229
Anexo 5 – Guião de entrevista – entidades que respondem em emergência.....	231
Anexo 6 – Guião de entrevista – seguradoras.....	232

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura da tese.....	11
Figura 2 – Turistas tradicionais versus novos turistas (Poon, 2003) .....	20
Figura 3 – Tipologia dos turistas (Cohen, 1972) .....	22
Figura 4 – Segmentação do turismo na natureza e confluência com outros produtos .....	29
Figura 5 – Abrangência do turismo de aventura e da animação turística .....	35
Figura 6 – Fórmula Valor por Esforço (THR, 2006b, p. 36) .....	42
Figura 7 – Evolução anual do número de registos no RNAAT (Dados: TP, 2014) .....	50
Figura 8 – Empresas por volume de negócios (€) (TP, 2015a, p. 9) .....	51
Figura 9 – Número médio de colaboradores por volume de negócios (Dados: TP, 2014a).....	51
Figura 10 – Colaboradores por tipologia da empresa (TP, 2013a, p. 7) .....	52
Figura 11 – Atividades mais procuradas (TP, 2013a, 2014a, 2015a).....	52
Figura 12 – Atividades declaradas no RNAAT (número de registos por cada atividade, janeiro de 2014) (Dados: TP, 2014) .....	53
Figura 13 – Representação gráfica do paradigma da experiência de aventura (Priest e Gass, 1997, p. 46).....	63
Figura 14 – Os nove tipos de indivíduos, com base na perceção do risco e competência (Priest e Gass, 1997, p. 51).....	63
Figura 15 – Fases do processo de gestão do risco (ISO, 2009a, p. 14).....	67
Figura 16 – Modelo de sistema de gestão da segurança (adaptado de OHSAS, 2007:vi) .....	84
Figura 17 – Dimensões estruturantes para a segurança no desporto e turismo de aventura .....	90
Figura 18 – Triangulação de métodos de investigação.....	92
Figura 19 – Número de trabalhadores por classe de volume de negócios .....	118
Figura 20 – Posicionamento da empresa no mercado nacional .....	124
Figura 21 – Aplicação de bases de gestão do risco nas empresas.....	127
Figura 22 – Bases de gestão do risco nas empresas .....	128
Figura 23 – Aplicação de práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos .....	129
Figura 24 – Práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos .....	131
Figura 25 – Aplicação de práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento.....	132
Figura 26 – Práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento.....	133
Figura 27 – Aplicação de práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos ...	134
Figura 28 – Práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos .....	135
Figura 29 – Aplicação de práticas de gestão do risco em relação aos participantes .....	136
Figura 30 – Práticas de gestão do risco em relação aos participantes .....	138
Figura 31 – Aplicação de plano de emergência e contingência .....	139
Figura 32 – Plano de emergência e contingência .....	140
Figura 33 – Política de segurança nas empresas.....	141
Figura 34 – Segurança e gestão do risco nas empresas .....	143
Figura 35 – Principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsector.....	144
Figura 36 – Aplicação de práticas de gestão do risco no subsector .....	146
Figura 37 – Práticas de gestão do risco no subsector .....	148
Figura 38 – Requisitos para a segurança nas atividades .....	149
Figura 39 – Segurança e gestão do risco no subsector da animação turística.....	151
Figura 40 – Fatores com influência na segurança das atividades de <i>canyoning</i> e arborismo ...	156

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Agentes de animação turística registadas por NUTS II em janeiro de 2014 .....	49
Quadro 2 – Animação turística em Portugal: 2012, 2013 e 2014 (TP, 2013a, 2014a, 2015a).....	54
Quadro 3 – Exemplos de territórios de prática para atividade de aventura em Portugal (Gavinho e Silva, 2016) .....	56
Quadro 4 – Conceitos subjacentes à segurança e risco.....	66
Quadro 5 – Empresas de animação turística que operacionalizam <i>canyoning</i> ou arborismo.....	95
Quadro 6 – Síntese da população inquirida e da amostra para os três grupos considerados .....	95
Quadro 7 – Estudos considerados nesta investigação empírica .....	96
Quadro 8 – Estrutura do questionário: dimensões, questões por dimensão e variáveis .....	99
Quadro 9 – Resultados da análise fatorial: Q25.....	103
Quadro 10 – Resultados da análise fatorial: Q29 a Q37 .....	104
Quadro 11 – Entidades entrevistadas.....	108
Quadro 12 – Principais abreviaturas utilizadas na apresentação dos resultados do questionário .....	112
Quadro 13 – Caracterização do perfil pessoal dos inquiridos .....	114
Quadro 14 – Caracterização do perfil socioprofissional dos inquiridos .....	114
Quadro 15 – Número de anos de atividade das empresas de animação turística por volume de negócios (€) .....	115
Quadro 16 – Tipos de registo das empresas de animação turística .....	116
Quadro 17 – Personalidade jurídica das empresas de animação turística .....	116
Quadro 18 – Número de trabalhadores das empresas de animação turística por volume de negócios (€) .....	117
Quadro 19 – Volume de negócios das empresas de animação turística.....	118
Quadro 20 – Número de clientes das empresas de animação turística por volume de negócios (€) .....	119
Quadro 21 – Características dos clientes das empresas de animação turística .....	120
Quadro 22 – Características da operação das empresas de animação turística.....	121
Quadro 23 – Representatividade do turismo na natureza e de aventura na oferta de animação turística.....	121
Quadro 24 – Atividades especificamente direcionadas .....	122
Quadro 25 – Oferta de atividades e serviços de TN e TA das empresas .....	123
Quadro 26 – Forma como as empresas oferecem as atividades de TN e TA .....	124
Quadro 27 – Posicionamento da empresa no mercado nacional.....	125
Quadro 28 – Implementação e importância de iniciativas na empresa.....	125
Quadro 29 – Bases de gestão do risco nas empresas.....	127
Quadro 30 – Práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos.....	130
Quadro 31 – Práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento .....	132
Quadro 32 – Práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos.....	134
Quadro 33 – Práticas de gestão do risco em relação aos participantes .....	137
Quadro 34 – Plano de emergência e contingência .....	139
Quadro 35 – Política de segurança nas empresas.....	142
Quadro 36 – Principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsector .....	144
Quadro 37 – Iniciativas a desenvolver no subsector .....	145
Quadro 38 – Práticas de gestão do risco no subsector .....	147

Quadro 39 – Requisitos para a segurança nas atividades.....	150
Quadro 40 – Fatores com influência na segurança nas atividades de <i>canyoning</i> .....	152
Quadro 41 – Requisitos para a segurança nas atividades de <i>canyoning</i> .....	153
Quadro 42 – Fatores com influência na segurança das atividades de arborismo .....	154
Quadro 43 – Requisitos para a segurança nas atividades de arborismo.....	155
Quadro 44 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor em função da formação em segurança e saúde no trabalho .....	157
Quadro 45 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança em função da formação em segurança e saúde no trabalho .....	157
Quadro 46 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco em função da formação em segurança e saúde no trabalho .....	158
Quadro 47 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor por classe de volume de negócios (€).....	159
Quadro 48 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança por classe de volume de negócios (€) .....	159
Quadro 49 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco por classe de volume de negócios (€) .....	160
Quadro 50 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança.....	161
Quadro 51 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança.....	161
Quadro 52 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança.....	162
Quadro 53 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor em função das atividades desenvolvidas .....	163
Quadro 54 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança em função das atividades desenvolvidas.....	163
Quadro 55 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco em função das atividades desenvolvidas.....	164
Quadro 56 – Ações prioritárias para a gestão da segurança em turismo de aventura .....	186



## **SIGLAS, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS**

ABETA	Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
AMN-ISN	Autoridade Marítima Nacional – Instituto de Socorros a Náufragos
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
APECATE	Associação Portuguesa das Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
ATTA	Adventure Travel Trade Association
CEN	Comissão Europeia para a Normalização
CLO2	Competences and Learning Outcomes Outdoor
COI	Comité Olímpico Internacional
CTP	Confederação do Turismo Português
DOL	Department of Labour – New Zealand
DRTA	Direção Regional do Turismo dos Açores
DRTM	Direção Regional do Turismo da Madeira
EAT	Empresa de animação turística
EC	European Community
EPI	Equipamento de proteção individual
ERCA	European Ropes Course Association
GNR-GIPS	Guarda Nacional Republicana – Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro
GPS	Global Positioning System
GR	Gestão do risco
GWU	The George Washington University
HSE	Health and Safety Executive
ICNF	Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas
IEC	International Electrotechnical Commission
IPDJ	Instituto Português do Desporto e Juventude
IPQ	Instituto Português da Qualidade
ISO	International Organization for Standardization
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MBIE	Ministry of Business, Innovation and Employment – New Zealand
MT	Ministério do Turismo do Brasil
NP	Norma Portuguesa
NUTS	Nomenclaturas de Unidades Territoriais para fins Estatísticos
ODIT	Observation, Développement et Ingénierie Touristiques
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
OM-T	Operador Marítimo-turístico
OMT	Organização Mundial do Turismo
PRCA	Professional Ropes Course Association
RNAAT	Registo Nacional de Agentes de Animação Turística
RNAP	Rede Nacional de Áreas Protegidas
SG	Scottish Government
TA	Turismo de aventura
THR	Asesores en Turismo Hotelería y Recreación

TIANZ	Tourism Industry Association New Zealand
TN	Turismo na natureza
TP	Turismo de Portugal
UN	United Nations
UNEP	United Nations Environment Programme
UNWTO	United Nations World Tourism Organization / World Tourism Organization
VWC	Vital Wave Consulting
WTTC	World Travel and Tourism Council

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Enquadramento geral

Durante as últimas décadas o setor do turismo tem vindo a ter expansão e diversificação continuadas, sendo considerado um dos setores económicos com maior relevância e crescimento do mundo (UNWTO, 2015), apresentando-se como um setor cada vez mais significativo para o desenvolvimento socioeconómico das sociedades contemporâneas.

A conjugação de fatores como a evolução tecnológica, o progresso social, o desenvolvimento económico, a globalização e a modificação dos modos de vida, promove mudanças profundas ao nível das conceções do desenvolvimento turístico (Cunha, 2003). Num contexto em que se observa a generalização de estilos de vida mais urbanos e sedentários, a procura por atividades de lazer e turismo ativo tem vindo a crescer, sendo o consumidor tendencialmente mais exigente e informado, mais ativo física, emocional e intelectualmente, com um desejo ou necessidade de evasão e satisfação da curiosidade pelo desconhecido, como forma de compensar o *stress* e o sedentarismo do quotidiano (Cunha, 2003; Neto, 2013; OMT, 2003; Urry e Larsen, 2011). A evolução tecnológica tem vindo a facilitar o acesso e a partilha de informação de forma generalizada.

Assim, o turista é considerado um consumidor cada vez mais focado na diversidade e qualidade das experiências (TP, 2011), com sensibilidade crescente relativamente às questões ambientais e sociais e com um maior interesse pela recreação, desporto e aventura, pela história, cultura e natureza dos destinos turísticos (OMT, 2003), observando-se em consequência uma procura crescente por práticas turísticas alternativas.

Atendendo à concorrência crescente e mundial, o sucesso de um destino turístico depende da inovação, criatividade e capacidade de gerar propostas de valor que atraiam os turistas (TP, 2015b), podendo as práticas alternativas como o turismo na natureza e de aventura representar uma forma de diversificar e diferenciar a oferta turística. De realçar que estes segmentos têm assumido uma maior importância na última década, existindo condições propícias à criação de novos produtos turísticos adaptados às exigências do consumidor do século XXI (Vila *et al.*, 2012), que têm apresentado um

crescimento significativo, perspetivando-se a continuação desta tendência para as próximas duas décadas (OMT, 2003; UNEP, 2011).

O contacto com a natureza é uma motivação importante para a prática da animação turística e, nos últimos anos, surgiram diversas atividades e produtos associados à animação turística, revelando novas formas de fruir a natureza que, de maneira geral, se incluem no designado turismo na natureza.

O turismo na natureza, encarado como uma atividade turística alternativa, inclui atualmente um conjunto vasto e heterogéneo de atividades (Portillo, 2006; Vila *et al.*, 2012), sendo uma ampla categoria que incorpora diversos elementos e formas de turismo como o ecoturismo, o turismo de aventura ou o turismo cultural (McKercher, 2002; Mehmetoglu, 2007a; Weaver, 2001).

A procura destas práticas turísticas centra-se na realização de atividades lúdicas, desportivas, culturais, educativas ou de bem-estar, num enquadramento mais ou menos natural, sendo essencial assegurar a segurança do turista e não criar impactos negativos relevantes no ambiente (natural ou social) em que se desenvolvem (Portillo, 2006; Vila *et al.*, 2012) para contribuir para a sustentabilidade dos produtos e destinos turísticos.

Segundo a THR (2006b), a motivação dominante para a prática de turismo na natureza, reside na vivência de experiências de grande valor simbólico, na interação e na fruição da natureza, quer numa vertente *soft* – prática de atividades ao ar livre de baixa intensidade, quer numa vertente *hard* – prática de desportos na natureza ou de atividades que requerem um elevado grau de concentração ou de conhecimento.

Assim, a progressiva alteração nas dinâmicas do lazer, motivadas pelo desejo de fruir, contemplar e interagir com a natureza, resulta no crescimento do turismo na natureza. Podendo distinguir-se duas grandes tipologias de motivações, que podem ser complementares, uma em que o turista tem um papel mais passivo, relativa à observação da natureza (interpretação ambiental) e outra associada ao turismo ativo, incluindo a prática de atividades na natureza e de aventura.

O termo turismo de aventura está intimamente relacionado com o turismo na natureza (Buckley, 2010), estando geralmente associado a um nível acrescido de risco percecionado pelos praticantes e, em alguns casos, níveis acrescidos de risco real<sup>1</sup>. Em geral, envolve viagens e atividades de lazer que produzam uma experiência de aventura com emoções fortes, recompensadora (diversão, aprendizagem e desenvolvimento

---

<sup>1</sup> Entende-se por risco real a quantidade de risco que realmente existe num determinado momento, isto é, risco absoluto após a aplicação de medidas de segurança (Dickson e Dolnicar, 2004).

peçoal) e desafiante (Swarbrooke *et al.*, 2003). Trata-se de uma prática turística muito centrada em atividades físicas que proporcionam interação com a natureza. Segundo Betrán (2003), a incerteza associada à natureza e a energia que tais práticas proporcionam são fundamentais para a construção da aventura, da sensação de risco e de emoções únicas e de intensidade positiva.

A sustentabilidade e crescimento deste subsector do turismo na natureza exige que seja dada prioridade às questões de segurança (Bentley *et al.*, 2000), pois um dos requisitos essenciais para a qualidade do serviço e da experiência é a segurança dos participantes nas diferentes atividades. Contudo, várias destas atividades acarretam riscos acrescidos, relativamente às condições médias na vida quotidiana atual, decorrentes das características das atividades e de fatores associados ao meio, às técnicas, aos equipamentos e aos intervenientes. Assim, em face da crescente procura de produtos de animação turística na natureza e de aventura, torna-se recomendável a implementação de sistemas de gestão da segurança, aplicados pelos operadores de atividades de aventura, nomeadamente as empresas de animação turística.

Conceptualmente, a gestão da segurança recorre à aplicação de processos de avaliação e gestão do risco. Nesta tese adota-se esta designação por este motivo e por se entender que a designação gestão da segurança assume uma perspetiva positiva, com menos impacto nos consumidores de turismo de aventura, comparativamente ao termo gestão do risco, uma vez que o vocábulo risco é geralmente associado a ocorrências com impactos negativos.

A atuação das empresas de animação turística é fundamental para a promoção da segurança das atividades, tanto para os participantes, como para os técnicos. Para estes últimos a legislação de segurança e saúde no trabalho preconiza a aplicação de procedimentos de gestão do risco (Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro). A segurança dos clientes deve passar pela aplicação de abordagens semelhantes, como é recomendado pela norma NP 4520:2013 Turismo de Ar Livre. Atividades de Turismo de Natureza, e por várias normas internacionais (ISO 21101:2014 Adventure tourism – Safety management systems – Requirements; ISO/TR 21102:2013 Adventure tourism – Leaders – Personnel competence; ISO 21101:2014 Adventure tourism – Information for participants). No entanto, a adoção destas abordagens não é evidente para o não especialista em gestão do risco.

Assim, a oferta de serviços de turismo de aventura é central para a escolha do tema desta tese, tendo como base a importância de diversos fatores de risco, a perceção

do risco, pelos intervenientes, bem como a identificação das necessidades para a implementação de uma abordagem integrada para assegurar a segurança, ou seja, para se assegurar níveis de risco residual aceitáveis e uma qualidade de serviço adequada.

Para além da perspetiva negativa associada à possibilidade de consequências físicas, financeiras, ambientais ou de reputação resultantes de eventos de risco durante a prática de atividades de turismo aventura, devem ser consideradas as oportunidades associadas a estas práticas e que resultam em benefícios para os participantes. A aventura é um atrativo natural nestas atividades e o risco percebido pode ser parte dessa motivação, sendo fundamental o equilíbrio entre risco real e risco percebido para garantir a satisfação dos praticantes e reduzir acidentes, pois estes podem comprometer a imagem quer dos operadores, quer dos destinos turísticos (Almeida e Silva, 2009; Cater, 2006).

Atendendo às especificidades das atividades e às motivações dos consumidores de produtos de turismo de aventura, impõe-se que a oferta de serviços de turismo de aventura seja feita de forma responsável, tanto em termos de segurança, como a nível ambiental. Assim, “deve ser adotada uma abordagem preventiva, sistemática e estruturada, sendo adequado ter uma orientação segundo abordagens metodológicas de gestão do risco, de modo a aplicar atempadamente as medidas adequadas para garantir a segurança dos praticantes e técnicos e a acompanhar a evolução dos níveis de risco real” (Almeida e Silva, 2013, p. 223).

## **1.2. Problemática da investigação**

A expansão da animação turística em Portugal, com o aumento da procura de serviços relacionados com atividades de aventura na natureza, resulta no surgimento de um vasto número de empresas a promoverem a prática destas atividades.

Segundo TP (2007b), este subsetor apresenta a falta de experiência e de *knowhow* como as principais lacunas na área do turismo na natureza e de aventura. Portanto, urge promover a adoção de práticas que assegurem o cumprimento de requisitos de segurança mínimos, incluindo os equipamentos indispensáveis, as competências de técnicos e os procedimentos adequados de planeamento e operacionalização das atividades.

Atendendo, que as decisões dos vários intervenientes são condicionadas pela sua perceção dos riscos, entendida como a avaliação subjetiva dos indivíduos da

probabilidade de uma ocorrência com dado nível de consequências (Dickson e Dolnicar, 2004), o equilíbrio entre risco real e risco percebido é fundamental para uma adequada experiência turística, devendo coexistir um nível de desafio adequado ao público-alvo e produtos com uma estratégia de minimização do risco real, que só será conseguida com a consciencialização de todos os intervenientes relativamente aos perigos e fatores de risco das atividades (Williams e Soutar, 2005).

Portanto, qualquer empresa que organize atividades de aventura e natureza deve incorporar procedimentos de gestão da segurança, recorrendo a uma gestão do risco eficaz, a fim de assegurar a qualidade de serviço e a satisfação dos participantes nas suas atividades. Esta atuação, que deverá abarcar os vários níveis de decisão e atuação na organização tem impacto, no êxito das atividades e, conseqüente, sucesso e promoção da empresa.

Considerando a maior procura por atividades de turismo de aventura, bem como os riscos associados, torna-se essencial refletir sobre a importância da aplicação de processos de gestão do risco, do ponto de vista das motivações e da segurança, para uma melhor adequação das experiências às expectativas turísticas, proporcionando elevados níveis de satisfação através de práticas mais seguras e sustentáveis. Neste sentido, segundo Williams e Soutar (2005), as empresas de animação turística devem implementar uma adequada política de gestão do risco que enfrente as questões críticas em termos de proteção do ambiente natural, do consumidor e da sua imagem, bem como do destino turístico e de todo o setor.

O âmbito deste estudo centra-se na gestão da segurança na oferta de atividades de turismo de aventura, tendo em consideração a perspetiva geral dos prestadores de serviços ativos em Portugal incorporando também a perspetiva de outros *stakeholders*. Dada a diversidade de atividades e requisitos de segurança específicos em cada caso, para além de uma abordagem global a este subsector, desenvolve-se com maior pormenor o estudo para duas atividades de cariz diferenciado, o *canyoning* e o arborismo, como estudos de caso.

Este estudo pretende ajudar a responder a uma questão central:

- **Quais as principais intervenções necessárias para assegurar uma gestão da segurança eficaz na oferta de turismo de aventura em Portugal?**

Esta questão de partida subdivide-se nesta tese em duas questões de investigação:

- **Qual a situação atual em termos da gestão da segurança na operacionalização de atividades de aventura em Portugal?**

▪ **Quais as principais necessidades para gerir o risco de forma eficaz no turismo de aventura?**

A pertinência desta investigação resulta também do contributo para a consciencialização dos diversos *stakeholders* que intervêm no subsetor relativamente ao risco e requisitos de segurança mínimos para o enquadramento destas atividades, atendendo à necessária parcimónia no uso de recursos.

Assim, o presente estudo é consubstanciado nas seguintes premissas:

- As diversas práticas de turismo de aventura acarretam, comumente, riscos acrescidos pela tipologia das atividades, pelos vários fatores de risco associados e pelo contexto de incerteza a estes associados (Almeida e Silva, 2014; Lepp e Gibson, 2008);
- O risco pode ser um elemento de atração, sendo fundamental o equilíbrio entre o risco real e o risco percebido para satisfazer as motivações e expectativas do participante (Almeida e Silva, 2009; Buckley, 2012; Cater, 2006; Dickson e Dolnicar, 2004; Lepp e Gibson, 2008; Silva, 2010);
- A aplicação de processos de gestão do risco é fundamental para obter níveis de risco aceitáveis e portanto assegurar condições de segurança dos envolvidos nas atividades de aventura (ABETA e MT, 2009b; Almeida e Silva, 2009, 2013, 2014; Hirsch, 2008, 2012; Williams e Soutar, 2005);
- Em Portugal, as orientações para assegurar a segurança e a gestão do risco eficaz, que permitam responder de forma adequada às necessidades do subsetor da animação turística, são insuficientes para assegurar o desenvolvimento responsável e sustentável do subsetor (Almeida e Silva, 2014);
- A necessidade de efetuar a gestão da segurança com base na aplicação de metodologias preventivas, sistemáticas e estruturadas de gestão do risco no subsetor da animação turística é urgente, pois os acidentes podem ter um forte impacto na reputação dos operadores e destinos turísticos (Almeida e Silva, 2009, 2013, 2014; IPQ, 2013; ISO, 2014; MBIE, 2013; Williams e Soutar, 2005).

Tendo por base as premissas acima identificadas torna-se essencial caracterizar o subsetor e desenvolver uma abordagem integrada para assegurar a gestão da segurança, concretizada através da aplicação de uma gestão do risco eficaz, na área da animação turística, especificamente no turismo de aventura, envolvendo os *stakeholders* de forma a promover a melhoria contínua na prática destas atividades.



De acordo com as premissas e a reflexão desenvolvida definem-se as seguintes hipóteses de estudo:

- As empresas de animação turística, em Portugal, não aplicam de forma generalizada metodologias de avaliação e gestão do risco adequadas às necessidades das práticas de turismo de aventura;
- A adoção de medidas de gestão da segurança por parte das empresas de animação turística potencia a qualidade dos serviços de turismo de aventura;
- Para a efetiva implementação de abordagens de gestão do risco pelas empresas de animação turística é recomendável o estabelecimento de requisitos mínimos para a prática, quer para uma aplicação geral, quer por atividade, consolidados em estudos específicos promovidos pelas entidades que regulamentam a atividade;
- Atendendo aos riscos associados, o desenvolvimento de uma cultura de segurança mais efetiva nas atividades de turismo de aventura deve ser estabelecida com os contributos e com a estreita articulação entre os vários *stakeholders* com intervenção relevante no subsetor.

### 1.3. Objetivos da investigação

Com este estudo pretende-se investigar as práticas de gestão da segurança em turismo de aventura em Portugal, tendo por base a perspetiva das empresas de animação turística e de outros *stakeholders* com intervenção nesta área, e propor uma abordagem para a gestão da segurança. A definição desta proposta de abordagem sustenta-se na inquirição dos *stakeholders* sobre as principais necessidades de gestão do risco e as oportunidades de atuação e intervenção consideradas essenciais para assegurar a melhoria contínua da oferta de atividades de turismo de aventura em Portugal e contribuir para a qualidade dos serviços e sustentabilidade dos destinos e produtos de turismo de aventura.

Deste modo destacam-se os seguintes objetivos específicos:

- Caracterizar o turismo na natureza e o turismo de aventura, e as motivações para a sua prática;
- Caracterizar o subsetor da animação turística em Portugal;
- Enquadrar conceptualmente a gestão da segurança e a gestão do risco, e a sua relevância para o turismo de aventura;

- Identificar o contexto de operacionalização das atividades de animação turística em Portugal, incluindo as atitudes e práticas relativas à segurança da prestação de serviços e as condições de resposta em caso de emergência;
- Inquirir as empresas de animação turística, em geral, relativamente aos principais fatores com influência na segurança para técnicos e clientes e, especificamente, para duas atividades de risco acrescido como estudos de caso, designadamente o *canyoning* e o arborismo;
- Inquirir *stakeholders* relevantes para a definição do contexto e regulamentação destas atividades em Portugal;
- Propor uma abordagem sistemática e estruturada para a gestão da segurança em turismo de aventura, baseada nos resultados dos estudos de inquirição aplicados.

#### **1.4. Abordagem metodológica**

O trabalho é desenvolvido com o propósito de contribuir para o enquadramento sistemático da gestão da segurança no turismo de aventura, que seja adequada e responda às necessidades do subsetor da animação turística em Portugal. O desenvolvimento do trabalho é suportado em bibliografia nas áreas relevantes para o tema, com o intuito de, não só conhecer o estado da arte, mas também de contextualizar a área de intervenção do trabalho, explorando a vertente do turismo de aventura. Ainda recorrendo à revisão da literatura, pretende-se avaliar a importância da gestão do risco neste âmbito e identificar as abordagens correntemente utilizadas a nível internacional.

A abordagem metodológica adotada nesta investigação centra-se na inquirição de *stakeholders* deste subsetor e no desenvolvimento de uma proposta integrada para a gestão da segurança em turismo de aventura.

Assim, após a revisão da literatura, foram identificadas as entidades intervenientes e com responsabilidades no turismo de aventura, em Portugal, de forma a selecionar os instrumentos de inquirição adequados. Foram selecionados duas vertentes com aplicação de instrumentos de medida, por um lado inquéritos por questionário junto dos prestadores dos serviços de atividades de turismo na natureza e de aventura, nomeadamente empresários ou gestores de animação turística e operadores marítimo-turísticos e, por outro, entrevistas semiestruturadas para outros *stakeholders* com

responsabilidades na regulamentação do subsetor ou com intervenção ao nível da segurança e da resposta em emergência.

O questionário é constituído por duas partes, uma mais generalista e uma segunda parte exclusiva para empresas que operacionalizam atividades de *canyoning* e arborismo. A seleção da amostra restringe-se ao universo das empresas licenciadas e registadas no Registo Nacional de Agentes de Animação Turística, com intervenção em Portugal. Após a recolha dos dados procede-se ao seu tratamento, análise e discussão, possibilitando um enquadramento da gestão da segurança no turismo de aventura em Portugal.

Relativamente às entrevistas semiestruturadas desenvolveram-se três guiões adaptados aos três grupos identificados, nomeadamente *stakeholders* com intervenção ao nível da regulamentação do subsetor, resposta em emergência e seguros.

A conjugação dos resultados destes instrumentos de medida foi feita com recurso a triangulação, permitindo responder de forma mais robusta às questões de investigação.

Na discussão dos resultados foram tidos em consideração estudos internacionais relevantes, sendo que esta investigação suporta o desenvolvimento de uma proposta de abordagem para a gestão da segurança no turismo de aventura em Portugal.

### **1.5. Justificação da escolha do tema e das atividades estudo de caso**

Atendendo ao contexto onde se desenrolam as atividades de turismo na natureza e de aventura, aos potenciais riscos associados a estas práticas, assim como a relevância que o subsetor vem assumindo em Portugal, por si justificam o desenvolvimento desta investigação. Paralelamente fundamenta-se a escolha pela escassez de investigação nestas áreas, principalmente na perspetiva da gestão da segurança, e por ser desejável dispor de abordagens integradas para a gestão do risco adaptadas a este subsetor, permitindo consolidar a gestão da segurança com uma perspetiva de melhoria contínua, contribuindo em paralelo para melhorar a qualidade de serviço.

Considerando a grande diversidade de atividades e produtos de turismo na natureza e de aventura, bem como os diferentes níveis de risco, quer pelas características de prática, quer pelos territórios onde se desenvolvem, optou-se por seleccionar duas atividades como estudo de caso, nomeadamente o *canyoning* e o arborismo.

Esta opção justifica-se pelo contraste de contexto e especificidades de prática entre o *canyoning* e o arborismo e consequentemente pelas previsíveis diferenças de perigos e fatores de risco, assim como o grande potencial como produto de animação turística de ambas.

## **1.6. Organização e estrutura da tese**

O presente trabalho está dividido em sete capítulos, que se organizam em quatro partes principais como se apresenta na Figura 1. Na sequência deste primeiro capítulo, onde se estabelece o enquadramento e se apresenta a problemática da investigação, os objetivos, a abordagem metodológica e a justificação do tema e das atividades estudo de caso, os capítulos 2 e 3 abordam o estado da arte, com a revisão crítica das principais temáticas relevantes para a investigação, nomeadamente nas áreas do turismo, da segurança e da gestão do risco.

Toda a componente metodológica é apresentada no quarto capítulo, onde se expõe de forma detalhada a metodologia adotada nesta investigação, descrevendo-se o processo de desenvolvimento dos instrumentos utilizados, da recolha de informação, bem como os procedimentos e as problemáticas inerentes aos mesmos.

No capítulo cinco são apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos pela aplicação dos questionários e das entrevistas, sendo feita a triangulação dos mesmos de forma a concretizar a resposta à questão de partida, responder aos objetivos e sustentar a proposta de abordagem para uma gestão da segurança mais adequada no turismo de aventura, apresentada no capítulo seis.

Por fim, no sétimo e último capítulo apresentam-se os principais resultados, as conclusões, as limitações identificadas, e as recomendações futuras.

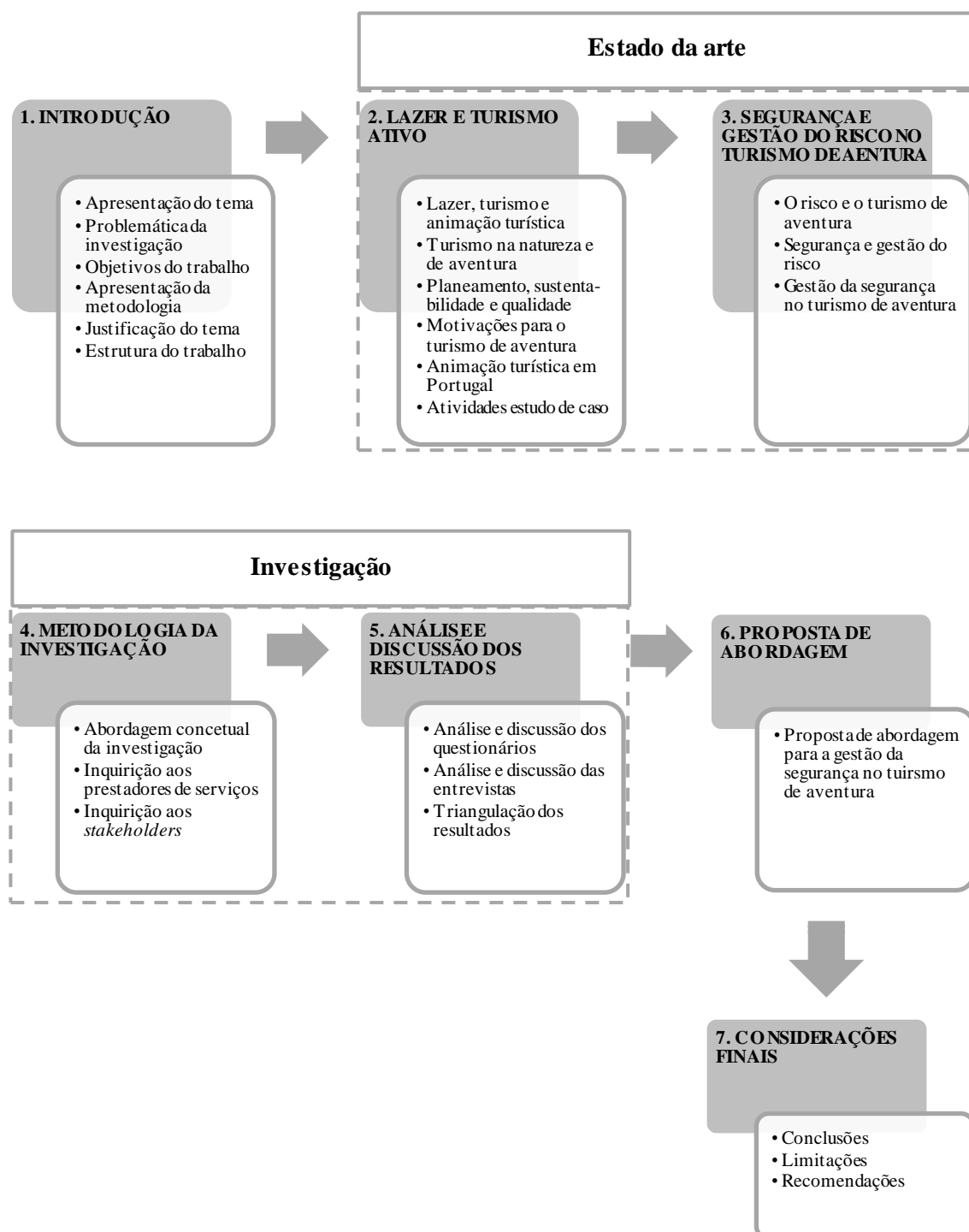


Figura 1 – Estrutura da tese

## **2. LAZER E TURISMO ATIVO**

### **2.1. Lazer, turismo e animação turística**

#### **Conceptualização de lazer e turismo**

O desenvolvimento do lazer e do turismo está intimamente ligado com a evolução da sociedade, com o tempo livre a representar a principal conquista, pois as práticas de lazer são, segundo Magalhães (1991), uma das ocupações do tempo livre de que se dispõe, após se terem cumprido as tarefas obrigatórias e necessárias. A ideia de liberdade liga-se intimamente com a ausência da "prisão-trabalho" e dos constrangimentos sociais e familiares, liga-se à ideia de viver intensamente e depressa (Baptista, 2004).

Pode-se entender o tempo livre como o espaço das vivências quotidianas onde não existem obrigações profissionais (tempo de trabalho e de estudo) e estão satisfeitas as necessidades biológicas de conservação (tempo biológico) e outras tarefas diárias imprescindíveis (tempo comprometido), no entanto, nem todo o tempo livre é tempo de lazer, pois não basta ter tempo disponível para que este possa ser ocupado por práticas de lazer (Castelli, 2001; Elias e Dunning, 1992; Silva, 2013b; Tribe, 2003).

Num contexto de tempo social, o tempo livre permite a livre expressão do indivíduo na sociedade, onde as práticas de lazer se assumem como fenómeno social de elevada importância. Deste modo, para além de alterações nos conceitos de tempo, da valorização do tempo livre, das dinâmicas no mundo do trabalho, nos comportamentos demográficos e nos conceitos de lazer, outros fatores de transformação das sociedades, em especial das mais desenvolvidas, devem ser considerados no desenvolvimento do lazer e do turismo e na emergência de territórios de lazer, tais como (Baptista, 2004; Brito, 2000; Buhalis, 2001; Magalhães, 1991; Neves *et al.*, 2001; Poon, 2003; Stanford, 2008):

- A generalização do tempo livre, envolvendo um cada vez maior número de indivíduos em um cada vez maior número de sociedades. O aumento significativo do número de pessoas com disponibilidade temporal para atividades lúdicas deve-se ao aumento do tempo disponível para além do trabalho (diminuição do número de horas de trabalho semanal, aumento dos períodos de férias, flexibilidade de horários). A considerar também no contexto

global do ciclo de vida, das sociedades modernas, o tempo pós-laboral (reforma), por vezes antecipado, e o aumento da esperança média de vida aliado também a melhores condições de saúde, e, por outro lado, o prolongamento da escolaridade (maior disponibilidade de tempo da condição de estudante e o ingresso retardado no mercado de trabalho);

- O incremento dos níveis de escolaridade que se reflete na abertura a novos horizontes, no aumento do grau de exigência pessoal e em novas necessidades e motivações, bem como na procura de experiências de entretenimento e educação potenciadoras de desenvolvimento pessoal;
- A maior predisposição psicológica e económica (acréscimo global dos níveis de rendimento e poder de compra) dos indivíduos para participarem num consumo generalizado, o que implica uma acrescida necessidade de tempo disponível;
- A melhoria das acessibilidades, ao nível das infraestruturas e da evolução tecnológica nos meios de transporte, com reflexos em deslocações mais baratas, mais rápidas e mais cómodas. As possibilidades de mobilidade física nunca foram tão evidentes;
- A revolução tecnológica no sistema produtivo e nos sistemas de distribuição e de vendas facilitou uma maior competitividade dos destinos turísticos. É ainda de assinalar que o progresso tecnológico permitiu uma maior produtividade com mais tempo livre;
- O desenvolvimento da “sociedade da informação”, com a expansão das novas tecnologias de informação e comunicação, traduz-se numa maior facilidade de acesso à informação sobre a oferta e as suas potencialidades (o que não se conhece não existe), bem como em autonomia no planeamento de viagens;
- A generalização do modo de vida urbano resultante da multiplicação e expansão dos aglomerados urbanos, bem como da difusão destes estilos de vida para territórios de matriz rural, que conduzem a uma saturação face a estes modos de vida e a uma crescente necessidade de “fuga” para espaços (físicos ou emocionais) distintos. Em simultâneo, a maior preocupação com questões ambientais e ecológicas reflete-se na procura por atividades na natureza e ao ar livre;
- A valorização da atividade, participação e obtenção de experiências mais autênticas, bem como da interatividade com património e comunidade local;

- Fatores intrínsecos ao próprio setor turístico, principalmente ao nível da ampliação, flexibilização, diversificação e dispersão da oferta.

O lazer representa para as sociedades contemporâneas um espaço de fuga para o bem-estar e conforto individual, respondendo às necessidades de escape de um modo de vida urbano. Sendo, segundo Rodrigues (2006), o fenómeno da urbanização um dos elementos fundamentais para explicar a razão pela qual a prática do lazer e do turismo cresce quase proporcionalmente ao adensamento da população em meios urbanos.

O lazer expressa as ações práticas elegidas pelo sujeito para obter diversão, recreação e entretenimento, num processo de desenvolvimento pessoal, de carácter voluntário e num tempo e espaço libertos das obrigações profissionais, familiares e comunitárias (Dumazedier, 1979). É cada vez mais encarado como uma forma de autorrealização e autodesenvolvimento (Elias e Dunning, 1992).

Considerando a importância e a necessidade de lazer das sociedades contemporâneas, o turismo apresenta-se como uma das formas de lazer mais representativa, permitindo responder à curiosidade, necessidade de descoberta e de saber da procura atual. Contudo, tal como refere Silva (2013b, p. 21), “a atividade turística não se restringe ao lazer, pois também pode estar associada a trabalho (conferências, reuniões, etc.), à religião, ou ao estudo”.

Atentando às principais funções do lazer, descanso, divertimento e o desenvolvimento, físico e mental (Dumazedier, 1979), é de salientar que a ocupação do tempo de lazer pode ser concretizada de forma muito diversificada, quer por atividades de animação, recreação e de turismo, quer pelo desenvolvimento de ações comunitárias ou ambientais (Silva, 2013b).

A importância cultural, social, económica e política do lazer e do turismo é bem expressa nos estilos de vida e de lazer das sociedades modernas, pela procura de práticas ativas que combinem a realidade e o imaginário, a mobilidade, a informação e o consumo de espaços e culturas, como resposta às necessidades de autorrealização, motivações de identidade e distinção social. Segundo Urry e Larsen (2011), o turismo surge como uma experiência de tempo e lugar “extra-quotidiano”, assente na mobilidade e em práticas de lazer que contrastem e se oponham aos ambientes habituais e aos modos de vida quotidianos.

Assim, e de acordo com Cavaco (1999), com o lazer e o turismo pretende-se dar conteúdo ao tempo livre, rompendo com os espaços e ritmos de vida quotidianos, aproximando-nos de outras pessoas e dos seus modos de vida, suprimindo necessidades



de descoberta natural e cultural, desenvolvendo atividades corporais e intelectuais, mas também permitindo a afirmação pelo consumo e pela ostentação, valorizando o indivíduo no encontro com os outros e consigo próprio. Contudo, o turismo e o lazer não podem ser considerados sinónimos, uma vez que, nem o turismo engloba só as deslocações por lazer, nem as atividades de lazer são todas turísticas, pois muitas são realizadas no ambiente habitual (Middleton e Clarke, 2002).

O conceito de turismo é algo complexo, pois a definição de turismo pode ser entendida por diversas abordagens podendo ser significativamente distinta caso se considere pelo lado da procura ou da oferta, ou uma perspectiva mais técnica ou concetual (Ioannides e Debbage, 1998). De acordo com Silva (2013b, p. 19):

“outra das dificuldades, e simultaneamente desafio, resulta da existência de uma multiplicidade de dimensões associadas ao turismo, das quais se destacam a espacial (território), a económica (setor, indústria turística), as ligadas aos recursos (equipamentos, serviços, produtos, património) e às pessoas (em especial os turistas, mas também os profissionais de turismo e a comunidade local)”.

Atendendo ao ponto de vista da procura, o turismo compreende as atividades das pessoas durante as suas viagens e estadas (pressupõe uma deslocação temporária do ambiente habitual), com a finalidade de lazer, negócios e outras, e independentemente das suas motivações provoca impactos no ambiente físico, económico e sociocultural da área recetora (Cunha, 2006; Jafari, 2003; OMT, 1998b).

Do ponto de vista da oferta, o turismo pode englobar o conjunto de lugares, instalações, organizações, empresas, profissões e relações destinadas a satisfazer as necessidades e desejos dos turistas (Cunha, 2006; Leiper, 1979). No entanto, para Silva (2009) a definição do turismo não deve ser considerada na ótica da oferta, mas sim da procura, pois um serviço qualifica-se como turístico quando é usado por um visitante e não em função da sua natureza concreta.

Beni (2007) sintetiza alguns elementos comuns nas diversas abordagens ao conceito de turismo, como a deslocação ou a viagem, a permanência fora do domicílio, a temporalidade e as componentes concretas do fenómeno, como a disponibilidade de espaços, equipamentos e serviços no destino, que satisfaçam as necessidades do turista.

O turismo como resultado da interação entre os turistas, as empresas, o governo, a comunidade recetora e o território (Goeldner e Ritchie, 2009; Silva, 2013b), constitui algo mais que a simples soma dos serviços especificamente turísticos e os não turísticos (OMT, 1998b). Sendo considerada uma atividade económica transversal e não

deslocalizável, que representa, em 2013, 9,5 % do PIB total da economia e um em onze dos empregos totais do mundo ou seja 266 milhões de postos de trabalho (WTTC, 2014). As viagens internacionais apresentam um crescimento continuado, de apenas 25 milhões, em 1950, para 278 milhões, em 1980, e 528 milhões, em 1995, até aos 1.133 milhões, em 2014. Com este crescimento significativo, o setor representa 6 %, ou seja, 1,5 biliões de dólares, das exportações mundiais em 2014 (UNWTO, 2014, 2015).

A UNWTO (2015) prevê 1.800 milhões de viagens internacionais em 2030, ou seja, o setor continuará em grande destaque na política e economia internacional embora com um nível de crescimento mais moderado. É um setor que assume um efeito multiplicador que se repercute nas economias e sociedades, e que se estende para além do ato turístico e do setor em si, e que “conquistou um papel central na economia portuguesa e é hoje líder nas exportações, na sustentabilidade, na inovação e na criação de emprego” (TP, 2011, p. 5).

Trata-se de um setor que integra o conceito de recreação, sendo atualmente reclamado como um direito, uma necessidade básica e vital (Cavaco, 2006; Cunha, 2009). Numa perspetiva de consumo de espaços, de tempo e de lugar, o turismo permite o desenvolvimento de diferentes atividades de lazer, pressupondo disponibilidade temporal e emocional do indivíduo para uma libertação física e psíquica, de convívio e de sociabilização através de atividades lúdicas que possibilitem a recreação e a diversão, bem como o escape ao *stress* do quotidiano. Todavia, o turismo não é apenas a reação ao *stress* e à rotina diária, é a rutura clara com os espaços de vivência habituais, a descoberta de lugares novos, diferentes, habitados por pessoas também elas diferentes e por outros turistas, é um novo mundo de descobertas e aventuras.

A crescente proliferação de destinos e produtos indica que cada vez mais as fronteiras entre espaços turísticos e não turísticos se diluem, tornando-se cada vez mais porosas, porventura em resultado de uma sobreposição de espaços (Santos, 2002). Com a difusão do modo de vida lúdico, diversos espaços como os campos, as montanhas, os rios, as zonas marítimas, etc. passam a ser alvo de uma inventariação potenciadora das suas capacidades turísticas e a ser concebidos como territórios lúdicos (Baptista, 2004).

Das mudanças socioeconómicas das sociedades resultam novos espaços de sociabilização e a reabilitação de outros, entretanto desvalorizados, através de práticas que têm no lazer uma expressividade crescente (Santos, 2005), sendo os espaços naturais e rurais um exemplo claro. A ludificação dos territórios corresponde a uma

nova dinâmica nos usos dos espaços, quer sejam lugares construídos para o efeito, quer sejam lugares reabilitados ou (re)criados para um uso como espaços de lazer.

### **Animação turística**

A animação turística surge como resposta à necessidade dos turistas em ocupar o seu tempo com a realização de atividades que fomentem o seu nível de satisfação durante o seu período de férias (Labollita e Farré, 2005), ou seja, a animação desponha como uma ação de estímulo e mobilização de indivíduos e grupos com o objetivo de descontrair e de superar as dificuldades quotidianas, através da prática de atividades que despertem a motivação e a recreação (Ander-Egg, 2008; Lança, 2009).

A animação entendida como toda a ação direcionada para grupos, visando desenvolver a comunicação e promover a sociabilização (OMT, 1985), implica planeamento, organização e desenvolvimento de atividades com vista a satisfazer os interesses e necessidades dos indivíduos no seu tempo de lazer, de uma forma ativa e participativa.

A animação turística consiste no conjunto de atividades recreativas, culturais ou desportivas, previamente organizadas e enquadradas por técnicos, que são oferecidas aos turistas, e que proporcionam, de forma livre e voluntária, momentos de prazer, relacionamentos interpessoais e satisfação das necessidades motivacionais de realização individual ou coletiva (Almeida e Araújo, 2012; Chaves e Mesalles, 2001; Esteves, 2015; Puertas, 2004).

Embora seja vista como um complemento do produto turístico, a animação turística contribui para potencializar e diferenciar a oferta turística, fomentando uma oferta competitiva, diferenciadora e de afirmação de um destino turístico, apresentando-se como um fator impulsionador das perceções, do prolongamento da estadia e por consequência da reincidência e divulgação do próprio destino (Esteves *et al.*, 2013). A animação turística é considerada como um elemento determinante da procura turística, captando novos fluxos para a revitalização ou desenvolvimento dos destinos turísticos (Alves e Ferreira, 2009).

A animação turística potencia e promove um turismo que estimula as pessoas a participarem, crítica e informadamente, na descoberta dos locais que visitam (Lopes, 2008), para além de um facilitador da integração e de participação do indivíduo no grupo, pois destina-se essencialmente a grupos, e de um conjunto de atividades programadas que valoriza a viagem e estada turística, a animação turística pode ser vista

como uma prestação de serviço que promove e incrementa a atividade turística. A atração e retenção de visitantes, bem como a potenciação da imagem, pluralidade da oferta e afirmação de qualidade e competitividade criam efeitos multiplicadores capazes de dinamizar a economia das empresas do setor.

Em suma, a animação turística apresenta grande potencial de resposta às necessidades físicas e intelectuais e de ocupação do tempo livre dos atuais turistas, que procuram um turismo mais participativo e ativo, emoções, experiências e divertimento, contrapondo as férias em que impera o descanso passivo, incitando à participação e à descoberta e aliando a recreação à educação ao requerer a participação física e mental do turista (Almeida, 2004; Silva, 2013b). Deste modo, a animação turística constitui muitas vezes a principal atração do espaço turístico e a principal motivação para a viagem, respondendo à necessidade de desenvolvimento de produtos “orientados para uma combinação dos três ‘E’: entretenimento, excitação e educação” (OMT, 1998b, p. 393).

A maior consciencialização ambiental dos consumidores tem levado ao aumento das exigências na escolha do destino, preferindo os que se revelam mais seguros e sustentáveis (OMT, 1998a). O turismo alternativo, surge em oposição ao tradicional turismo de massas, e compreende as formas de turismo que são compatíveis com a conservação do património natural ou construído, bem como com os valores sociais e das comunidades, permitindo aos visitantes interagir de forma positiva e partilhar experiências com as comunidades locais (Wearing e Neil, 2009). Assim, o turismo alternativo diferencia-se pelo acréscimo da importância dos valores naturais e culturais do destino turístico, bem como pela troca de experiências entre os turistas e residentes, privilegiando a conservação ambiental e social (Borges e Lima, 2006; Burnay, 2006; Zaoual, 2008).

O subsector da animação turística, predominantemente composto por operadores especializados, relativamente recentes e de pequena dimensão, expandiu-se rapidamente em número e diversidade de oferta de aventura, para acompanhar a procura de experiências e destinos mais originais, que envolvam a descoberta cultural e natural através de atividades fisicamente ativas e emocionantes (ATTA *et al.*, 2012; Beedie e Hudson, 2003; Bentley *et al.*, 2010; Fredman *et al.*, 2009; Weaver, 2006).

## **Turista**

Tal como o conceito de turismo, a definição de turista também foi alvo de alguns ajustes, sendo que, atualmente a OMT (1998b) designa os viajantes relacionados com o turismo por visitantes (o que se desloca para fora do seu ambiente habitual, por um período inferior a um ano e cujo principal motivo de deslocação é outro que não o exercício de uma atividade remunerada), distinguindo entre turista (pernoita no local visitado em alojamento coletivo ou privado) e visitante de dia (não pernoita no local visitado).

Independentemente do conceito, o turista de hoje reflete um consumidor muito diferente do passado. A importância dos estilos de vida e a identidade social materializa-se em diversas formas de consumo, em diferentes tipos de bens, de serviços e, especialmente de espaços (Santos, 2005), sendo necessário um equilíbrio das relações económicas, políticas e sociais para que a condição de consumidores plenos, capazes de reivindicar direitos seja concretizável (Baptista, 2004).

Assim, o turista como sujeito de uma “sociedade de consumo” procura destinos, produtos e serviços turísticos e de lazer, com vista a satisfazer e restaurar o equilíbrio no sistema motivacional, desencadeado pelas necessidades pessoais. Os interesses da procura, por um lado, e o desenvolvimento da oferta, por outro, promovem o consumo dos produtos e serviços turísticos e uma gradual “turistificação” do espaço, físico e temporal, isto é, o desenvolvimento de territórios lúdicos.

A democratização do consumo de lazer desenvolve um “novo turista” que se demarca da vulgarização de lugares, equipamentos e modos de fazer, exigindo a criação de novos lazes e novos lugares de práticas em que sobressaia a novidade, a sofisticação e a exclusividade (Santos, 2005). Sendo o “novo turista” um consumidor com critérios de avaliação cada vez mais afinados – em virtude da experiência de viajar adquirida, da quantidade de informação disponível e da consciência generalizada que emerge em protesto das condições de vida urbana – que se recusa a integrar o grupo de pessoas que praticam o turismo de “massas” por falta de preenchimento do requisito “qualidade” (Nunes, 2010; Rodrigues, 2000). Portanto, mais instruído e exigente, na procura de serviços que satisfaçam as suas necessidades, motivações e desejos, bem como mais consciente e preocupado com a sustentabilidade.

A evolução nas motivações e comportamentos dos turistas, com uma procura pela genuinidade e diferenciação, contrastam com a homogeneização dos modos de vida, contrariam a perda de autenticidade, e refletem um consumidor que para além de ver e

fazer pretende aprender e divertir-se com o envolvimento em experiências únicas. Os “novos turistas” (Figura 2) procuram férias mais diversificadas e ativas e um turismo que responda às necessidades individuais ou de grupos de pequena dimensão.

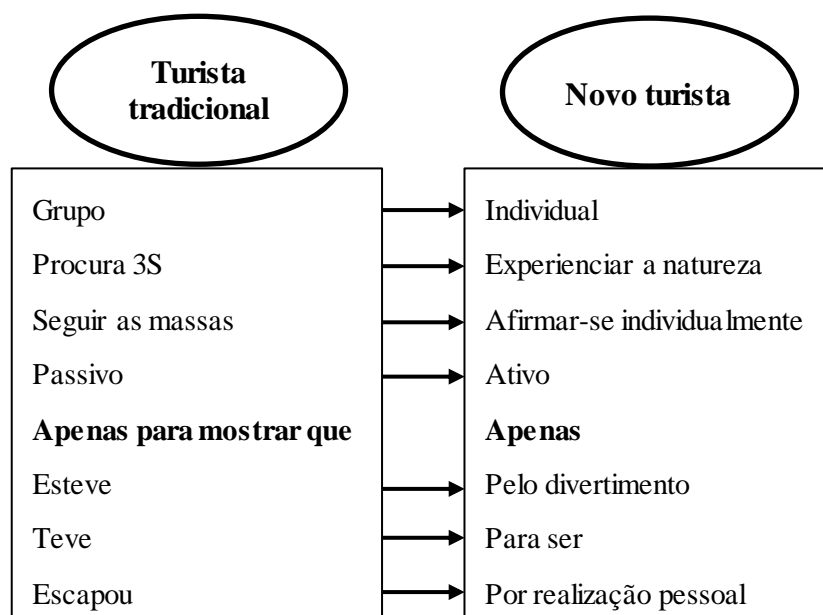


Figura 2 – Turistas tradicionais versus novos turistas (Poon, 2003)

As alterações do perfil dos turistas reforçam a tendência para o crescimento de nichos de mercado, contudo a expansão do turismo alternativo e de nichos<sup>2</sup> não implica o eclipse do turismo de massas, que certamente manterá uma forte relevância na oferta turística, mas provavelmente com alguns ajustamentos às novas tendências da procura. Porém, muitos turistas exprimem necessidades de experiências de lazer realmente inéditas, ativas e radicais, criativas e também tecnológicas (Cavaco e Simões, 2009). O atual consumidor para além de uma maior flexibilidade, autenticidade, procura na qualidade total da experiência turística, a obtenção de produtos *value for money*<sup>3</sup> (OMT, 1998b), pois na concretização da viagem o turista depara-se com um complexo processo de decisão para escolher o que visitar, onde, como e a que preço (Beni, 2007).

Cada vez mais turistas procuram um tipo de turismo alternativo, baseado na procura de paisagens intocadas e experiências autênticas (Urry, 2002). As novas intenções do turista remetem para práticas que possibilitem uma aproximação do real,

<sup>2</sup> O turismo de nichos refere-se a um mercado de serviços mais personalizados e direcionado para grupos restritos de clientes, com necessidades ou interesses semelhantes (Robinson e Novelli, 2005).

<sup>3</sup> Entendendo o valor como o que o turista recebe, em resultado das experiências, emoções e qualidade dos serviços consumidos, e o esforço como o que se exige, isto é, os incómodos, inseguranças e preço requeridos ao turista (THR, 2006a).

autêntico e genuíno, através de experiências que permitam participar os acontecimentos como ator, deixando a “pele” de mero espectador. O turista pretende encontrar-se com a natureza, aventurar-se e desafiar-se fisicamente, emocionalmente e mentalmente, participar da cultura, envolver-se e interagir com o estilo de vida e comunidade local, ou seja, procura desfrutar de uma variedade de experiências únicas que possibilitem a participação, aprendizagem e divertimento, colocando grande importância na relação custo-benefício.

No entanto, a autenticidade, na medida em que ainda é possível, exige um processo de relação, onde os espaços e os agentes possam explicar o significado dos discursos que partilham (Campêlo, 2000). A generalização da lógica de os territórios passarem a ser concebidos como destinos apetecíveis para fins lúdicos e logo como produtos autênticos em vias de mercantilização (Baptista, 2004), exige do paradoxo autenticidade versus encenação turística um equilíbrio para com a sustentabilidade turística bem como com as expectativas do consumidor. Por vezes na impossibilidade de alcançar ou promover a autenticidade, desenvolve-se uma autenticidade encenada, que mostra e torna acessível algo supostamente legítimo, sem perder a capacidade de provocar no turista estados de agradabilidade emocional e a satisfação das suas expectativas.

O conhecimento do consumidor de turismo é de extrema importância para o desenvolvimento de uma oferta adequada ao nível das condições do destino (infraestruturas, equipamentos, recursos e produtos) e da procura (perfil do turista e segmentação do mercado), sendo que para tal é fundamental entender as suas motivações e comportamentos.

Agrupando, por afinidades, os motivos que levam as pessoas a viajar é possível identificar uma grande variedade de tipos de turismo (Cunha, 2009), contudo, o complexo mosaico humano constituído por uma panóplia de diferenças – sexo, idade, estado civil, profissão, interesses, preferências, opiniões, etc. (Neves, 2009) reflete-se na difícil tipificação do público-alvo de um segmento do turismo. Para definir o perfil do turista é necessário considerar diversos fatores como os motivos das viagens e as características dos destinos, bem como, fatores psicológicos, culturais ou profissionais intrínsecos ao indivíduo, no entanto, torna-se uma tarefa extremamente complexa, perante uma mescla de necessidades, interesses e desejos.

Neste sentido, não se pode esperar que as pessoas se projetem apenas como um tipo de turista, pois os consumidores podem mover-se entre tipos e destinos dependendo

de oportunidades e de múltiplas necessidades de expressão, de realização ou de fuga (Prentice, 2004). Segundo Cooper *et al.* (2007, p. 86) “a interação entre atributos da personalidade, como a atitude, a percepção e a motivação, permite a identificação de diferentes tipos de papéis dos turistas”, no entanto, o mercado turístico de hoje é particularmente marcado pela pluralidade das motivações, verificando-se uma grande diversificação na procura turística no que respeita à fruição dos espaços, atividades e experiências, bem como ao nível da organização das viagens e formas de alojamento.

No que se refere à tipologia dos turistas, vários autores têm abordado este assunto, até pela importância para o planeamento e gestão no turismo, com destaque para (Cohen, 1972) que definiu quatro tipos de turistas (Figura 3), dentro do turismo institucionalizado, o turista de massas organizado e o turista de massas individualizado, e enquadrado no turismo não-institucionalizado, o explorador e o *drifter*<sup>4</sup>. Embora difusa e algo limitada, pois não pode ser aplicada permanentemente a todos os turistas e não se podem estabelecer fronteiras rígidas entre motivações ou características dos vários tipos de turismo, esta classificação proporciona uma pertinente forma de organizar e de compreender a atividade turística (Cooper *et al.*, 2007).

<b>Turismo institucionalizado</b> Utilizam a intermediação de serviços turísticos, geralmente para destinos massificados	<i>Turista de massas organizado</i> , adquire um pacote turístico para um destino popular, mantendo referências familiares
	<i>Turista de massas individualizado</i> , adquire um pacote turístico relativamente flexível, com alguma abertura para novas experiências, mas geralmente permanece nos circuitos turísticos
<b>Turismo não-institucionalizado</b> Organizam a própria viagem, usualmente para destinos mais exclusivos	<i>O explorador</i> , organiza as suas próprias férias, preferencialmente fora das rotas turísticas comuns, valorizando o contacto com a natureza, cultura e populações locais, contudo com algum conforto e segurança
	<i>The drifter</i> , viaja em autonomia, sem um plano de viagem fixo, procura locais genuínos sem recurso a serviços turísticos e procura afastar-se da familiaridade e estabelecer fortes ligações com os território e populações locais

Figura 3 – Tipologia dos turistas (Cohen, 1972)

Sendo o turismo multimotivador e simultaneamente constituído por múltiplos grupos de turistas (Prentice, 2004) podendo um destino, pelas suas características e pela diversidade de atrativos que oferece, coexistir motivações culturais, profissionais, desportivas e outras (Cunha, 2009). Este cenário leva a uma diversificação do mercado turístico assente na multiplicidade de perfis de consumidores, cada vez mais versáteis na utilização que fazem do turismo.

<sup>4</sup> Termo habitualmente usado na terminologia inglesa, não estando consagrado um termo em português.



Uma forma de compreender a motivação da viagem é examinar os estímulos que impulsionam e atraem a procura (Cavaco e Simões, 2009), ou seja, o indivíduo é possuidor de forças internas que o impulsionam a consumir determinada experiência turística e atraído pelas forças externas do destino, através dos seus atributos.

A teoria *Push and Pull* entende que os fatores *push* são os motivos internos ou forças que levam os turistas a procurar atividades com vista à satisfação das suas necessidades e os fatores *pull* são os motivadores extrínsecos ou forças geradas pelos destinos devido à sua atratividade (Neves, 2009).

Deste modo, os fatores *push* refletem os motivos sociopsicológicos (desejos intangíveis e intrínsecos) que explicam o desejo de viajar – fuga à rotina, aventura, interação social, etc., ao passo que os fatores *pull* resultam do conhecimento da atratividade do destino – infraestruturas de recreio, paisagens, recursos naturais, históricos e culturais, etc. (Baloglu e Uysal, 1996).

Neste sentido, para um destino turístico é fundamental ponderar as características pessoais e necessidades dos turistas, e dar a conhecer, de forma adequada, as principais atratividades, de modo a induzir o consumidor a optar por este. É também importante conhecer os determinantes do comportamento do turista, isto é, os fatores que determinam a viabilidade da compra (disponibilidade de tempo, limitações físicas, saúde, etc.) e os fatores que determinam a tipologia da mesma (tipo de destino, meio de transporte, alojamento, etc.).

Assim, a escolha do turista resulta de um processo complexo desde que surge a necessidade até ao ato de consumo (Neves, 2009). O processo de decisão do turista resulta das suas necessidades pessoais, que desencadeiam um desequilíbrio no sistema motivacional que pode provocar uma ação com vista a satisfazer a necessidade e restaurar o equilíbrio, ou seja, pode desencadear uma atitude de consumo, dependendo das determinantes de comportamento, que podem funcionar como fatores facilitadores ou inibidores. De acordo com Cooper *et al.* (2007), independentemente da motivação o processo de decisão do consumidor será filtrado, condicionado e canalizado por fatores económicos, sociológicos, psicológicos, tecnológicos ou políticos.

Um dos aspetos relativos ao turismo que mais se tem salientado em resultado das modificações do comportamento social, e que deriva da transformação dos valores e estilos de vida predominantes nas sociedades atuais, diz respeito à emergência de uma nova base de fundamentos motivacionais que se afirma em favor da evolução do segmento de turismo na natureza (Rodrigues, 2000).

A atividade turística tem-se adaptado às novas motivações e desejos dos indivíduos da sociedade atual, relativamente à forma como procuram usufruir do seu tempo livre e momentos de lazer, estando a implementação e desenvolvimento das atividades na natureza relacionada com a moda e o consumo, bem como a fuga à monotonia. Segundo Nyaupane *et al.* (2004), os turistas optam por atividades de turismo na natureza, com a intenção de entrar em contacto com a natureza, fugindo ao *stress* da vida diária e aproximando-se de paisagens e vida selvagem.

Cresce o número de turistas que recusa viajar com programas de turismo de massa, procurando algo mais tradicional, mais diferenciado, direcionado, personalizado, variável, centrado na qualidade, na cultura e no ambiente, com valores intangíveis (Molina, *op. cit.* Cavaco e Simões, 2009). A alteração qualitativa do perfil e dos modos de atuação, de utilização do tempo livre e das formas de gastar e consumir dos turistas (Neto, 2013), exige uma inovação constante da oferta ao nível dos processos produtivos, formas de comercialização e sistemas de pagamento, simplificando a burocracia e acompanhando os desejos do cliente com pacotes flexíveis, com mais liberdade e mais à medida (Molina, *op. cit.* Cavaco e Simões, 2009).

A “saturação” do turismo de massas, associada ao desenvolvimento do paradigma ecológico e da comercialização do “eco” e da “natureza” promoveu o desenvolvimento da procura do turismo na natureza (Rodrigues, 2000). Estas motivações repercutem-se num maior interesse pelo meio rural, por produtos e atividades tradicionais e em novas formas de desfrutar a paisagem natural e cultural, numa perspetiva de respeito, de participação e de integração que ultrapassa o papel de “espectador”, assim como uma preocupação crescente com os impactos naturais e sociais das práticas turísticas (Neves *et al.*, 2001).

## **2.2. Turismo na natureza e de aventura**

### **Concetualização e desenvolvimento do turismo na natureza**

O turismo é uma atividade económica com exposição significativa às alterações que ocorrem nas sociedades, derivadas de transformações económicas, sociais, políticas, culturais e tecnológicas (Cunha, 2003). Fatores como a globalização, a sustentabilidade, o incremento da competitividade, uma maior consciencialização social e ambiental, novas formas de produção, gestão mais flexível e mudanças do meio, exigem uma

adaptação constante da oferta à procura, em progressiva mutação, e aos novos perfis de consumidores (OMT, 1998a; Poon, 1993).

Em contraste com o turismo de massas que atingiu um estado de crescimento estável, as formas de turismo alternativo têm vindo a apresentar um rápido crescimento (UNEP, 2011). Sendo um conceito muito abrangente, o turismo alternativo engloba várias formas de turismo como o ecoturismo, o turismo sustentável, o turismo na natureza, o turismo ativo, o turismo de aventura, o turismo rural, entre outros, e surge como uma resposta às expectativas de um turista que quer mais do que apenas o descanso físico, que procura sensações e experiências marcantes em produtos e serviços distintos.

O aumento da procura do turismo na natureza não é alheia à evolução do conceito de turismo passivo para turismo participativo, assente nos fatores que permitiram o desenvolvimento global do turismo, como o aumento do tempo livre, do poder de compra, dos níveis de escolarização, bem como, a melhoria das acessibilidades, o desenvolvimento da “sociedade da informação” e a generalização do modo de vida urbano. Por outro lado, a pressão da oferta, aliada à pressão social e às estratégias de comunicação e marketing, estimularam novas necessidades e motivações, com implicações nas preferências dos turistas.

O turismo na natureza afigura-se como um dos segmentos do turismo com grande potencial para responder a esta procura, pois pressupõe a fruição da natureza, o contacto com o ambiente rural e cultura local através de práticas muito diversificadas. O crescimento do turismo na natureza assenta nas progressivas alterações das dinâmicas do lazer, do turismo e do desporto, tendo por base a procura do ambiente natural e a valorização da atividade física, bem como a comercialização da “natureza” como bem de consumo.

As estimativas da Organização das Nações Unidas, que verifica uma população mundial cada vez mais urbana, apontam para que, em 2050, cerca de 70% da população mundial viva em centros urbanos (UN, 2008), justificando assim a crescente procura por práticas de turismo na natureza pela crescente necessidade de fuga e de retorno à natureza, e autenticidade que os territórios de matriz rural preservam ao nível dos recursos naturais, histórico-arquitetónicos e culturais. O turismo na natureza pode distinguir-se de outros segmentos do turismo, tanto pelas motivações, como pela atitude dos turistas relativamente aos espaços de elevado valor e singularidade tanto em termos ecológicos, como paisagísticos.

O segmento do turismo na natureza regista, nos últimos anos, taxas de crescimento bastante superiores à média do setor, projetando-se esta tendência para os próximos anos. No entanto, embora tais estatísticas sejam úteis para demonstrar a importância do turismo na natureza, são difíceis de obter e nem sempre completamente confiáveis ou comparáveis, dada a falta de consenso sobre o uso do termo e os diferentes contextos e critérios utilizados (Buckley, 2000; Cunha, 2003; Gale e Hill, 2009; Mehmetoglu, 2007b; Nyaupane *et al.*, 2004; WTO, 2001).

Mehmetoglu (2007b) e Nyaupane *et al.* (2004) apontam para um crescimento global do segmento turismo na natureza entre 10% e 30% por ano desde os finais do século XX. De acordo com (THR, 2006b), em Portugal, o turismo na natureza tem crescido a um ritmo médio anual de cerca de 7 % nos últimos anos, e prevendo-se uma taxa de crescimento de 5 % para os próximos anos (TP, 2013b). Ainda segundo a THR (2006b), o turismo na natureza representa 9 % do total de viagens de lazer realizadas pelos europeus, e nos EUA, de acordo com a The International Ecotourism Society (op.cit. Nyaupane et al., 2004) representa cerca de 17 % e é a segunda motivação para as viagens turísticas. Filon et al. (op.cit. Nyaupane et al., 2004), apontam para valores entre os 40% e os 60% de todos os turistas internacionais para alguns países.

Tendo em conta a importância dos espaços naturais para o desenvolvimento do turismo na natureza, o rápido crescimento em todo o mundo deste segmento apresenta-se um argumento estratégico para a conservação da natureza e da biodiversidade, uma vez que os espaços naturais representam muitas vezes destinos turísticos em países em desenvolvimento (UNEP, 2011). No entanto, a utilização destes espaços carece de uma boa articulação com outros setores e grupos de interesse (agricultura, silvicultura, caça, pesca, etc.) de modo a minimizar conflitos e contribuir para um uso responsável e sustentável dos recursos (Fredman e Tyrväinen, 2010).

Ao nível do turismo as atrações naturais são, em grande medida, o fundamento da atividade não só porque constituem o principal fator de atração, mas também porque quando o homem vive em ambientes adversos (grandes centros urbanos, locais poluídos) sente-se impulsionado a deslocar-se para o reencontro com a natureza onde procura o seu reequilíbrio (Cunha, 2009). A par do aumento da importância do lazer e do turismo multiplicam-se e diversificam-se os espaços destinados às suas práticas (Rodrigues, 2006), sendo que as áreas naturais e rurais constituem espaços de intervenção de excelência, pela autenticidade e genuinidade natural e rural que ainda preservam.

De realçar que a globalização tem tido grande importância na valorização dos espaços naturais e rurais, a que estão associadas as identidades dos territórios, os saber-fazer específicos, os ex-líbris, as heranças patrimoniais e as tradições (Santos e Cunha, 2007), pelo crescente desejo/necessidade de evasão e satisfação da curiosidade pelo desconhecido, numa forma de refutar o *stress* e o sedentarismo do quotidiano. A adoção de modos de vida cada vez mais rotineiros e indiferenciados motiva a procura da autenticidade, das diferenças culturais, de vivências emocionalmente intensas e de experiências genuínas.

Torna-se evidente que o turismo na natureza e em espaços rurais é diverso, multifuncional, produtivo, inovador, competitivo e atrativo (Santos e Cunha, 2007). No entanto, deve-se promover a articulação do turismo na natureza com outras formas de turismo (Joaquim, 2003), pois, apesar de existirem nichos de turistas aficionados, a motivação da generalidade dos visitantes de espaços naturais não é unicamente a realização de atividades na natureza (Mehmetoglu, 2007b), sendo importante promover o acesso e a atratividade dos espaços naturais e rurais de forma sustentável, através da oferta de produtos e serviços turísticos especializados (Fredman e Tyrväinen, 2010) e, quando adequado, agregar na oferta elementos socioculturais e de lazer.

A melhoria das acessibilidades facilita o desenvolvimento do turismo na natureza, porém, um dos maiores desafios do turismo é a transformação dos recursos turísticos, como os espaços naturais e o meio rural, em destinos turísticos (Vieira, 2007). Contudo, é necessário atuar de forma a manter a identidade do património. A promoção de um território natural e de aventura a destino turístico requer um planeamento e ordenamento adequados, de forma a criar e organizar uma oferta estruturada no espaço turístico, não só para responder às expectativas dos visitantes mas também evitar a degradação desses espaços e dotar os locais de algumas infraestruturas que acrescentem valor à experiência da visita. Conforme referem (Weaver *et al.*, 1999), apesar de existir procura por espaços naturais inalterados, inóspitos ou remotos, a maioria dos turistas valoriza a existência de algumas infraestruturas (acessibilidades, sinalética, etc.), equipamentos (alojamento, centros de observação, etc.) e serviços turísticos que confirmem segurança, higiene, conforto ou enquadramento logístico.

Tal como a THR (2006b, p. 17) salienta não se deve “confiar quase exclusivamente no valor intrínseco da atração dos seus recursos naturais, baseado na sua beleza, singularidade, etc., para atrair visitantes, descurando a criação de condições necessárias para que, nesses recursos naturais, o visitante possa viver experiências

inesquecíveis”, isto é, frequentemente não basta existir património natural abundante e precioso para se poder desenvolver o turismo na natureza, sendo alguns equipamentos e infraestruturas essenciais para atenuar os impactos das visitas (Silva, 2013b).

Contudo, ainda se reconhece alguma ambiguidade, confusão e desacordo relativamente ao termo turismo na natureza, não existindo unanimidade nem uma definição acolhida internacionalmente (Fredman *et al.*, 2009; Mehmetoglu, 2007b; Weaver *et al.*, 1999). A ampla e difusa interpretação pode justificar-se por se tratar de um subsetor relativamente jovem e que inclui uma grande variedade de motivações e atividades (THR, 2006b, p. 12). A falta de consenso terminológico para este tipo de práticas reflete-se na existência de várias designações, dependendo da perspetiva (turística, desportiva, ambiental, etc.), dos interesses ou do contexto em que se desenvolvem.

Desde turismo na natureza, turismo natureza, turismo de natureza, turismo em espaços naturais, muitos são os termos usados tanto como sinónimos, como representando conceitos relativamente distintos (Silva, 2013b). Ainda numa ótica turística há outras designações de turismo na natureza semelhantes ou interligadas, como turismo de ar livre, ativo, de aventura, ecológico, alternativo, de nichos, responsável, sustentável, rural ou ecoturismo.

Sendo possível encontrar várias designações para turismo na natureza, umas mais em voga que outras, referindo-se muitas vezes ao mesmo tipo de atividades, importa referir, que independentemente da terminologia utilizada, a interação entre os setores do turismo, desporto e ambiente é efetiva, com uma fronteira muito ténue e pouco definida entre estes, dependendo, essencialmente, da motivação dos consumidores e prestadores de serviços.

Numa perspetiva distinta, é usada em Portugal a designação de turismo de natureza, pelo Instituto de Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF), entendida como o produto turístico composto por estabelecimentos, atividades e serviços de alojamento e animação turística e ambiental realizados e prestados em áreas classificadas ou outras com valores naturais, que sejam reconhecidas como tal. Podendo compreender diversos serviços de hospedagem, animação ambiental, interpretação ambiental e desporto na natureza que permitam contemplar e desfrutar o património natural, arquitetónico, paisagístico e cultural, tendo em vista a oferta de um produto turístico integrado e diversificado (Decreto-lei n.º 47/99, de 16 de Fevereiro; Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho).

No entanto, entende-se que a designação de turismo na natureza é mais adequada e abrangente pois apresenta uma perspectiva mais alargada no que se refere a este tipo de práticas e mais consentâneo com as tendências internacionais, que não limitam estas práticas às áreas protegidas ou outras reconhecidas. Segundo Silva (2013a), a opção pelo termo turismo de natureza expõe uma abordagem deste produto em Portugal muito ecocentrista e restrita, algo que a nível internacional se situa entre o ecoturismo e o turismo na natureza.

Frequentemente são associados ao turismo na natureza outros segmentos, também de definição e limites de abrangência pouco consensuais. A segmentação do turismo na natureza (Figura 4), dependendo da perspectiva (oferta ou procura), pode ter por base duas dimensões interligadas, uma associada às atividades do produto e outra relacionada com as motivações e perfil dos turistas (Fredman *et al.*, 2009; Mehmetoglu, 2007b; Silva, 2013a; Weaver *et al.*, 1999). Naturalmente que outros produtos de grande relevância turística decorrem em ambiente natural, mas têm características muito específicas como, por exemplo, o turismo de sol e praia, o golfe ou até o turismo de saúde e bem-estar.

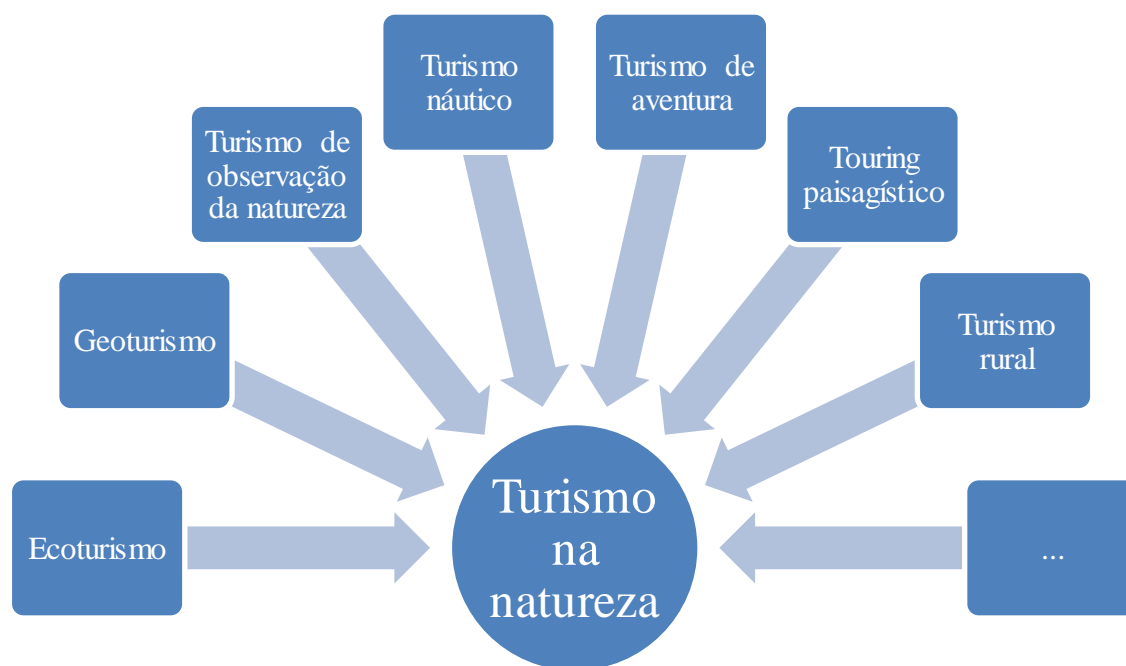


Figura 4 – Segmentação do turismo na natureza e confluência com outros produtos

Apesar das diferentes aceções e níveis de abrangência das diversas definições de turismo na natureza, a visitação e a fruição dos espaços naturais surge como denominador comum, sendo de salientar elementos como a educação, o lazer e a

aventura (Laarman e Durst, *op.cit.* Mehmetoglu, 2007b), como suporte para estas práticas turísticas, ou seja, atividades recreativas, desportivas, culturais, educativas ou de bem-estar que se desenvolvam tendo por base os espaços naturais. Para Eagles e Rollins (2009), desenvolve-se em áreas naturais com objetivos que podem passar pelo contacto e fruição da natureza, atividades de aventura, observação da vida selvagem ou por atividades relacionados com a conservação da natureza (ecoturismo). É, de acordo com Silva (2013b, p. 165), “constituído por qualquer tipo de turismo que consista na visitação de territórios predominantemente naturais com objetivo de apreciar e fruir da natureza, ou na prática de atividades e experiências diretamente relacionadas com os recursos naturais”.

Contudo, no âmbito do turismo na natureza a componente de observação da natureza e a prática de atividades na natureza assumem-se como as principais motivações. O número de atividades e produtos associados ao turismo na natureza é extenso refletindo as novas formas de estar ao ar livre.

### **Turismo de aventura no contexto do turismo na natureza**

Tal como o turismo na natureza, não existe uma taxonomia consensual para o turismo de aventura, embora seja mais ou menos consensual que consiste numa vertente do turismo na natureza essencialmente considerado como turismo ativo, com maior ou menor componente desportiva consoante os produtos específicos. Para facilitar a definição de turismo de aventura, justifica-se uma breve explanação de conceitos afins que são frequentemente aplicados como sinónimos.

Com um conceito mais generalista, o turismo ativo surge usualmente associado à prática de atividade física que se desenrola em contacto com a natureza (Aspas, 2000; Betrán, 2003; Gil, 2003; Saura, 2010), mas, frequentemente engloba outros segmentos como o turismo cultural, comunitário ou rural (Silva, 2013b; Torres, 2004). Trata-se de um turismo que incita à participação e à descoberta, em oposição a um turismo mais passivo (Almeida, 2004; Aspas, 2000). Deste modo, o turismo ativo refere-se às práticas que requerem a participação ativa do turista, com envolvimento físico e intelectual nas atividades, intensificando a experiência turística e contrariando uma atitude passiva e de “mero espetador”.

O turismo de aventura poderá ser considerado nalguns casos como turismo desportivo. Este remete para a participação ativa ou passiva (como espetador) em práticas desportivas de competição, manutenção da condição física ou recreação, tendo



o desporto como a principal motivação para a viagem (CTP, 2005; Gammon e Robinson, 2003) e a escolha do destino pelas qualidades intrínsecas para a prática desportiva (Hudson, 2003). Na perspetiva desportiva, enquadram-se no desporto na natureza e de aventura as práticas desportivas que decorrem ao ar livre, principalmente em espaços naturais, tanto numa vertente competitiva, como fundamentalmente recreativa, indo para além da vertente turística.

A evolução do conceito de desporto, com a democratização e alargamento do âmbito de intervenção e o aparecimento de novas atividades, novos locais ou diferentes formas de prática, refletem um cenário desportivo diferente, para além da vertente competitiva e abrangendo todas as classes etárias e sociais, ou seja, com objetivos mais alargados ao entretenimento, evasão ou participação (Leitão, 2002; OMT e COI, 2001; Silva, 2010). A evolução de “lutar contra” para “partilhar com” (Léséleuc *et al.*, 2002) resulta na emergência de práticas desportivas ao ar livre que assentam as suas motivações na socialização e na autossuperação, autocontrolo e informalidade que a imprevisibilidade do contacto com a natureza permite.

O aparecimento de novos valores e atitudes, a maior valorização da componente física e de estilos de vida saudáveis e ativos, do equilíbrio dos fatores físicos, mentais e sociais, do bem-estar e qualidade de vida (Almeida e Araújo, 2012; Carvalhinho *et al.*, 2013; Lança, 2009; Silva, 2010), aliado a uma procura por práticas desportivas menos estandardizadas e sobretudo, por um regresso à natureza e consciência ecológica, conduzem a uma crescente procura de espaços naturais para a prática de atividade física. Laranjo (2013), refere que a definição das áreas protegidas como destinos turísticos reflete as transformações do comportamento do consumidor de atividades de lazer, consubstanciando a tendência pela procura estilos de vida mais saudáveis e uma maior sensibilidade para os temas ligados à preservação da natureza e à cultura.

Atualmente, grande parte das pessoas vivem numa moldura urbana, isoladas de elementos menos desejáveis do mundo real, com a segurança, higiene e conforto considerados indispensáveis. No entanto, contrapondo este contexto, o indivíduo sente-se atraído por atividades de aventura em espaços naturais que representem locais de fuga, que ofereçam emoção, estimulação e potencial de aventura (Beedie e Hudson, 2003). Para Betrán e Betrán (1999), o desejo inconfessado do ser humano, e o substrato da aventura, está no percorrer do espaço físico para negar o tempo, no romper com o quotidiano, no quebrar de regras e costumes, e na procura de algo extraordinário e vivências de exceção que se possam relatar.

Em consonância com a maneira de estar das sociedades atuais, os espaços naturais oferecem novos espaços, novos estímulos associados à prática do desporto ou ao envolvimento na atividade física e alimentam uma maior diversidade de práticas desportivas (Carvalhinho *et al.*, 2013; Cunha, 2003b), possibilitando ao setor do turismo o desenvolvimento de produtos turísticos com base na imprevisibilidade, emoções, divertimento e bem-estar que estas práticas proporcionam. Neste sentido, a estreita relação entre o turismo e o desporto é visivelmente expressa ao nível do turismo na natureza e de aventura, refletindo-se na comercialização de atividades físicas e recreativas ao ar livre como forma de ocupação do tempo livre.

O conceito de turismo de aventura, está assim estreitamente relacionado com o turismo na natureza (Buckley, 2010), podendo ser entendido como “um nicho do turismo na natureza associado à prática de desportos de aventura” (Silva, 2013b, p. 175). No entanto, o turismo de aventura possui características estruturais e de mercado próprias (MT, 2008). A comercialização da aventura, sobretudo pela interação ativa entre o turista e o ambiente (Beedie, 2003; Torres, 2004), pode converter-se num importante complemento turístico ou o principal elemento diferenciador do destino, como por exemplo na Nova Zelândia, onde o conceito de aventura é a base da imagem turística (Clope e Perkins, 2002).

Assim, o termo turismo de aventura remete para a participação em atividades com o intuito de vivenciar uma experiência intensa e excitante, que suscite emoções fortes, desafios intelectuais, físicos ou emocionais, acarrete exposição a riscos acrescidos e possibilite a diversão, aprendizagem e o desenvolvimento pessoal (Swarbrooke *et al.*, 2003), e na procura por novas metáforas com base mais em ser, fazer, tocar e ver do que simplesmente em ver (Cater, 2000), focando-se no envolvimento com três elementos chave: a interação com a natureza e a atividade física, frequentemente associada ao intercâmbio cultural (ATTA *et al.*, 2011).

Apesar da importância para a construção da aventura, pela incerteza, sensação de risco e emoções únicas e de intensidade positiva que a natureza pode proporcionar (Betrán, 2003) e de maioritariamente acontecerem num ambiente natural e ao ar livre, alguns autores defendem que as atividades de aventura também podem acontecer em ambiente artificial, com o turismo de aventura a diferenciar-se do turismo na natureza pela procura de “um ambiente de risco, desafio e esforço físico” (Weaver, 2001, p. 17).

Para Swarbrooke *et al.* (2003), resultados incertos, perigo, risco, desafios, expectativa de recompensa, novidade, fuga ao quotidiano, exploração e descoberta e

emoções constantes, são características fundamentais para que a experiência se traduza em aventura. Betrán e Betrán (1999) consideram que o envolvimento físico, com o inevitável compromisso emocional e a existência de um risco real são elementos imprescindíveis numa oferta turística que tenha por base produtos de aventura.

Segundo Beedie (2013), existem quatro formas sobrepostas de participação, nomeadamente a aventura como educação, recreação ou lazer, desporto e turismo. Portanto, no âmbito do turismo de aventura, os autores referidos consideram que a exposição a ambientes e situações desafiadoras, a atração pelo risco e pela aventura constituem condições essenciais para que o indivíduo possa confrontar os seus medos, superar-se e fortalecer sentimentos de competência.

A aventura envolve alguma subjetividade podendo significar diferentes coisas para diferentes pessoas (Buckley, 2006), dependendo do nível de dificuldade de cada atividade e da expectativa e experiência de cada indivíduo (MT, 2008), bem como da sua exposição e envolvimento na experiência que pode representar um risco (Weber, 2001) real ou percebido, físico ou psicológico (Buckley, 2006). Deste modo, dependendo das condições do meio, necessidades de equipamento, fatores de risco, perigos e exigências físicas, psicológicas e técnicas, “o mercado de aventura pode ser dividido em duas categorias: *soft* e *hard*” (Hudson, 2003, p. xviii).

O designado turismo de aventura *soft* refere-se às atividades de aventura com nível de desafio e risco relativamente baixo, com envolvimento físico baixo a moderado, e com poucos ou nenhuns requisitos técnicos ou experiência prévia. Trata-se de atividades com exigências mínimas e maioritariamente enquadradas por técnicos, para que um consumidor iniciante possa participar de forma segura e com êxito (ATTA *et al.*, 2011; Swarbrooke *et al.*, 2003). Atividades como as caminhadas, a observação da vida selvagem ou a canoagem em águas calmas, são geralmente classificadas como atividades *soft* (ATTA *et al.*, 2011; Beedie e Hudson, 2003).

Por sua vez, o turismo de aventura *hard* é entendido como aquele que envolve níveis de risco e esforço físico consideráveis, requerendo experiência, competências técnicas e capacidades elevadas para a superação da incerteza e dos desafios físicos e mentais proporcionados pela atividade. Nesta tipologia enquadram-se atividades como a escalada, o *canyoning* ou a canoagem em águas bravas (ATTA *et al.*, 2011; Beedie e Hudson, 2003; Swarbrooke *et al.*, 2003).

No entanto, esta escala de classificação, apesar de importante para segmentar o setor, classificar produtos e caracterizar a procura de turismo de aventura, revela-se

bastante subjetiva pois depende da percepção e das competências dos participantes, das condições do meio, da familiaridade com o ambiente e da intensidade, duração e dificuldade associadas à realização de cada atividade (Silva, 2013b; Swarbrooke *et al.*, 2003). Acresce que, para o mesmo tipo de atividades, e.g. escalada, podem ser oferecidos produtos *soft* e *hard*.

Considerando esta categorização, à medida que o nível de aventura e exigência física diminuem, aumenta o número potencial de consumidores, refletindo-se num mercado *soft* maior e com um crescimento mais significativo. Também do ponto de vista da oferta é mais apetecível a categoria *soft*. Em geral, os turistas de aventura são mais instruídos e têm maiores níveis de rendimento familiar que outros tipos de turistas, sendo o segmento *hard* constituído por turistas com maior nível de instrução e mais jovens que o *soft*. (ATTA e GWU, 2013; ATTA *et al.*, 2011; Cater, 2006; Sung *et al.*, 2001).

Outro aspeto em discussão prende-se com o tipo de prática e autonomia dos participantes. Para Buckley (2006, p. 2), o turismo de aventura refere-se às práticas “onde um cliente paga a um operador turístico para lhe providenciar uma experiência de aventura, ao invés que na recreação de aventura, os indivíduos experimentam essa mesma atividade em autonomia”. Entende-se, neste sentido, o turismo de aventura como uma prática comercial organizada, enquadrada ou intermediada por operadores turísticos qualificados e com recurso a técnicos, equipamentos e técnicas especializadas que permitam uma prática adequada e segura, e onde a atração principal passa pelas atividades que proporcionem aventura e excitação (Buckley, 2010; MT, 2008). Ora esta visão restrita, afigura-se limitadora e forçada dada a relevância cada vez maior de turistas de aventura, e outros, que são turistas em autonomia ou que recorrem a serviços vários para preparação da sua viagem que posteriormente se desenrola em autonomia. Conforme refere Silva (2013b) as motivações para se recorrer ao enquadramento podem advir do desconhecimento do território, bem como de necessidades logísticas ou de equipamento.

Assim, nesta tese adota-se o conceito mais abrangente de turismo de aventura. Importa também ressaltar que os prestadores de serviços de aventura e de animação turística em geral abrangem um universo de clientes potenciais mais vasto que permite frequentemente fazer face a períodos de menor procura turística (Figura 5).

Segundo Weber (2001) este nicho está mais associado à componente da animação do que à desportiva, embora reconheça uma forte interligação. A estreita ligação entre o

desporto e o turismo acontece pela sua adequação enquanto produto comercial, potencial “experencial” e benefícios da interação com a natureza através de atividade física, com o prestador de serviços de animação turística a materializar a ligação à vertente comercial e económica desta relação (Carvalhinho *et al.*, 2013).

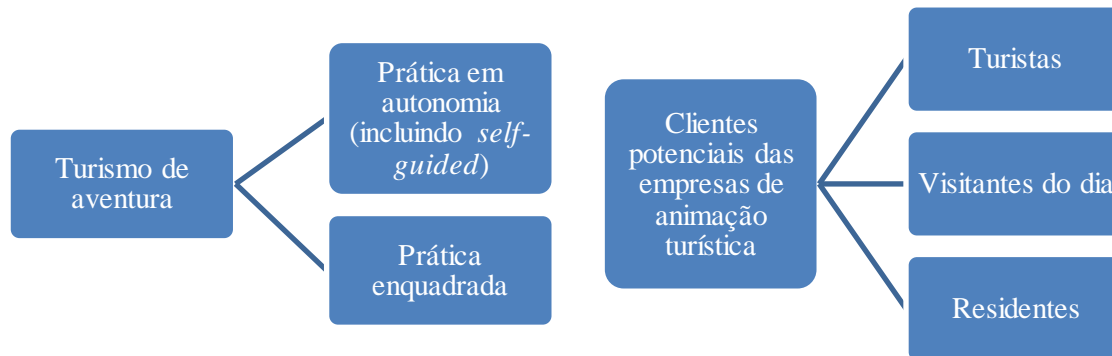


Figura 5 – Abrangência do turismo de aventura e da animação turística

Atendendo à proliferação de atividades e experiências de aventura e a uma procura crescente de “experiências de viagem que envolvam atividade física, interação cultural e o contacto com a natureza durante as férias” (ATTA *et al.*, 2012, p. 29), alguns destinos desenvolvem políticas de promoção e desenvolvimento tendo o turismo de aventura como imagem de marca. Em alguns destinos turísticos as atividades de aventura são vistas como um forte meio de modernização e de desenvolvimento local, constituindo uma grande oportunidade para empresas de animação turística com intervenção local.

Em face das características do turismo de aventura, da falta de dados específicos e da sobreposição com outros produtos e serviços, é difícil a quantificação do seu mercado específico. Por exemplo, a ATTA *et al.* (2012), que adota um conceito de turismo de aventura por um lado confinado à atividade enquadrada e, por outro, muito abrangente e próximo do que se entende em Portugal por animação turística, publica estatísticas anuais sobre as receitas do turismo de aventura, nas quais referem um crescimento de 17 % entre 2009 e 2010. Já o estudo “Adventure Tourism Market Study 2013” estima que o mercado do turismo de aventura apresentou um crescimento médio anual de 65 %, entre 2009 e 2012, no âmbito da Europa, América do Norte e América do Sul. Este forte aumento pode ser atribuído a uma conjugação de diversos fatores, desde o crescimento do turismo mundial, ao aumento do número de turistas de

aventura<sup>5</sup> que evoluiu de 26,3 % em 2009 para 41,9 % em 2012, e ao aumento da duração média das viagens de aventura, que se reflete num acréscimo anual de 20% dos gastos com o turismo de aventura (ATTA e GWU, 2013).

Paralelamente, o acréscimo de turistas de aventura e praticantes de desportos de aventura estimulou o desenvolvimento do mercado de equipamentos especializados, que segundo o “Adventure Tourism Market Study 2013”, aumentou em 18,5 % ao ano entre 2009 e 2012. Contudo, de acordo com o mesmo estudo, a taxa de crescimento do turismo de aventura deverá desacelerar ao longo da próxima década, embora alguns mercados turísticos crescentes de países emergentes possam compensar esta tendência nos mercados mais maduros, podendo determinar o crescimento futuro do turismo de aventura. Sendo de salientar que é nos países desenvolvidos, que se concentra a procura dos turistas de aventura onde as áreas naturais próximas das zonas urbanas são sujeitas à pressão dos visitantes do dia e de praticantes da comunidade local, muitos deles desenvolvendo as suas atividades regularmente e em autonomia (Silva, 2013b).

### **2.3. Planeamento, sustentabilidade e qualidade de serviço em turismo na natureza e de aventura**

A gestão estratégica do turismo na natureza e de aventura deve considerar práticas de desenvolvimento turístico assentes em políticas de planeamento estratégico e de ordenamento do território, pois todas as práticas turísticas impõem transformações (positivas e negativas) nos ecossistemas turísticos. Segundo Vieira (2007), o futuro do desenvolvimento do turismo depende da garantia da sua sustentabilidade, nomeadamente através do ordenamento territorial do turismo integrado num processo de planeamento estratégico global.

As particularidades do turismo na natureza e de aventura reforçam a necessidade de intensificar a aposta no planeamento, desde o nível estratégico ao operacional, para se elevar o nível de qualidade, segurança e satisfação.

Dependendo do planeamento e de uma gestão adequada, o turismo pode, entre outros, contribuir positivamente para a geração de emprego, o desenvolvimento económico, a melhoria dos padrões de vida das populações ou o financiamento e manutenção dos recursos naturais ou culturais. Contudo, na ausência de um processo de

---

<sup>5</sup> No âmbito do referido estudo, considerou-se que um turista de aventura é qualquer entrevistado que mencionou uma atividade de aventura como a atividade principal da sua última viagem.

planeamento e controlo adequados, o turismo pode dar origem a problemas de variada ordem, como situações de uso descontrolado dos recursos, de segurança, de rotura na organização tradicional das economias e sociedades locais, entre outros (Gavinho e Silva, 2016).

Atualmente, as abordagens holísticas do turismo assentes numa visão de sustentabilidade são amplamente defendidas, promovendo-se um processo de planeamento ancorado no equilíbrio entre três vetores principais do sistema turístico: turistas, comunidade e ambiente (Silva, 2016).

Deste modo, o planeamento turístico deve adequar-se às motivações do fluxo turístico e do núcleo recetor, atendendo às expectativas do primeiro, sem desconsiderar os direitos do segundo no que concerne ao equilíbrio ecológico, social e cultural, considerando que a atividade transcende a esfera económica (Oliveira, 2008). Ou seja, o propósito estratégico do planeamento turístico deve perspetivar a satisfação dos turistas com a oferta de experiências turísticas de elevada qualidade, o bem-estar das comunidades recetoras, e a garantia dos princípios da sustentabilidade. Tendo por base uma política de desenvolvimento turístico que ultrapasse o tradicional âmbito económico, incluindo as vertentes social, cultural, política e ambiental (Cooper *et al.*, 2007; Goeldner e Ritchie, 2009; Hall, 2008; OMT, 2003).

O âmbito do planeamento turístico excede a esfera turística e deve alargar-se a todas as dimensões da sociedade (Vieira, 2007), assentando num planeamento participativo por parte da comunidade, na qualificação dos recursos humanos do turismo e na educação dos visitantes, com vista a uma gestão integrada do destino turístico, que minimize impactos negativos do turismo e que permita criar melhores condições de residência e de visita, isto é, que resulte no desenvolvimento de uma política de turismo responsável.

O planeamento turístico deve, assim, ser num processo integrado, abrangente, contínuo, dinâmico e participativo (Beni, 2007; Inskeep, 1991) e não pode limitar-se a reagir às mudanças, devendo ser adotada uma ação proactiva na construção de um posicionamento desejado, porque apesar de incerto, o futuro depende em grande medida da capacidade que temos para o influenciar (Silva, 2016).

Sendo o planeamento um fator essencial para o desenvolvimento a longo prazo dos destinos turísticos (Hall, 2008), e atendendo à diversidade de subsetores e às particularidades do setor do turismo, torna-se fundamental que os diferentes agentes (públicos e privados) se organizem e colaborem para a consecução de políticas e ações

eficazes no âmbito do planeamento turístico (Silva, 2016). Esta tarefa torna-se mais difícil no subsetor da animação turística pelo predomínio de pequenas e microempresas, bem como pela multiplicidade de atividades e territórios de prática.

O processo de planeamento turístico deve ser adequado a diferentes escalas e articular diversos setores, sendo essencial que os destinos e as empresas consigam melhorar o seu posicionamento em relação à concorrência e à procura, correspondendo às necessidades dos turistas, com elevados níveis de satisfação, e obtendo vantagens competitivas. Ao nível das empresas são de realçar as preocupações com a captação, satisfação e fidelização de clientes e a competitividade, que podem ser concretizadas por vantagens como: preço, qualidade de produto e serviço, comunicação, notoriedade, diferenciação, inovação, segurança, sustentabilidade, entre outros (Silva, 2016).

Genericamente, o planeamento turístico pressupõe uma visão associada ao desenvolvimento sustentável, assumindo-se, quando entendido de forma transdisciplinar, como um fator determinante para impulsionar a competitividade, assegurar a qualidade e a resposta às necessidades dos consumidores, e melhorar a gestão do destino, assegurando o seu desenvolvimento. Ou seja, importante para potenciar as vantagens competitivas dos destinos e das empresas, as oportunidades de diversificação e o crescimento da procura, acrescentar valor (qualidade, autenticidade, singularidade, inovação, sofisticação, diversidade, etc.) e reduzir o esforço por parte do consumidor (acesso, segurança, informação, preço, etc.) (THR, 2006a, 2006b).

Considerando que o desenvolvimento turístico acarreta frequentemente transformações ao nível do carácter físico e sociocultural do destino, torna-se fundamental o desenvolvimento de políticas, estratégias e ações assentes no planeamento, no ordenamento territorial e na gestão, e acompanhadas por uma monitorização e avaliação continuada. Para que se produza e organize uma oferta estruturada no espaço turístico onde as transformações sentidas, potencialmente geradoras de conflitos e problemas, não comprometam a sustentabilidade do destino.

O desenvolvimento sustentável surge como um novo paradigma do desenvolvimento, onde o “objetivo é fazer face às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras suprirem as suas próprias necessidades” (Schmidt *et al.*, 2005, p. 124), existindo quatro pilares de sustentabilidade globalmente aceites: económico, ambiental, social e cultural. Contudo, este é “um conceito bastante discutível e ainda pouco claro, com múltiplas interpretações, desde abordagens que o banalizam como mera redução de impactos ou inclusão de medidas de



eficiência, à visão oposta, como ideal de desenvolvimento humano equitativo em harmonia com o ambiente” (Silva, 2013b, p. 79).

Ainda assim, a aplicação dos conceitos do desenvolvimento sustentável no âmbito do turismo tornou-se inevitável atendendo à sua importância económica e à percepção dos seus impactos, tal como referem Berno e Bricker (2001), o turismo deixou de ser entendido como um setor “limpo e renovável”, tornando-se evidente que não era tão benigno como se pensava. O crescimento do turismo foi acompanhado de implicações ambientais, sociais e culturais não desejadas (Angelkova *et al.*, 2012), pelo que é fundamental uma aposta no planeamento e gestão adequados de forma a minimizar os impactos negativos e maximizar os positivos (Archer *et al.*, 2005).

Para Weaver (2006, p. 10) o “turismo sustentável pode ser considerado basicamente como a aplicação da ideia de desenvolvimento sustentável ao setor do turismo”, surgindo como uma solução à alteração dos paradigmas vigentes, visando genericamente: (i) otimizar a utilização dos espaços naturais numa perspetiva de conservação; (ii) respeitar a autenticidade sociocultural das comunidades anfitriãs; (iii) assegurar a viabilidade das suas atividades económicas a longo prazo (UNEP e WTO, 2005).

Porém, tal como sucede com o termo desenvolvimento sustentável, a definição de turismo sustentável não é consensual (Angelkova *et al.*, 2012), existindo alguma indefinição e ambiguidade do conceito, acrescido de algum populismo e enviesamento na sua aplicação. No entanto, segundo Berno e Bricker (2001), apesar da difícil operacionalização, os princípios do desenvolvimento sustentável incentivam a avaliação crítica do turismo e de perspetivas de longo prazo, promovem a inter-relação setorial e estimulam a cooperação entre diferentes intervenientes.

Neste sentido, embora utópico e porventura inalcançável, a implementação do turismo sustentável deve ser seguida como uma visão de longo prazo imprescindível para a preservação do potencial do setor.

Atendendo às transformações do desenvolvimento no ecossistema turístico, ao nível da animação turística a definição estratégias de gestão que promovam práticas turísticas mais responsáveis e sustentáveis é da maior relevância considerando a frequente utilização de recursos e territórios ambiental e socialmente mais sensíveis. Ainda assim, as práticas turísticas na natureza e de aventura podem contribuir para amenizar os impactos negativos do setor, podendo contribuir para a conservação e valorização do património, promover uma maior consciencialização ambiental e

estimular o desenvolvimento socioeconómico das comunidades locais (Gavinho e Silva, 2016).

Deste modo, o desenvolvimento sustentável das atividades de animação turística deve assentar na formação dos recursos humanos envolvidos, uma vez que a qualidade, sustentabilidade e segurança destas atividades estão estreitamente ligadas com as qualificações e competências dos intervenientes (Silva, Silva, *et al.*, 2014).

A associação entre qualidade e sustentabilidade é de grande importância para a integridade do setor turístico, uma vez que importa assegurar o futuro da experiência turística assegurando uma elevada qualidade da oferta, e respetiva satisfação dos turistas, e simultaneamente a sustentabilidade dos recursos naturais e culturais (OMT, 2010).

Cada vez mais a qualidade é tida como vital para o sucesso do turismo, sendo um instrumento de competitividade e de diferenciação fundamental, o que se reflete na aposta crescente na gestão da qualidade por parte de organizações do setor e destinos (EC, 2003; Hudson *et al.*, 2004). No turismo, a globalização, o crescimento e diversificação da oferta, o incremento da concorrência dos destinos e das empresas, e a maior exigência por parte dos consumidores, resultam numa maior exigência sobre o setor, e na necessidade de um maior empenho na melhoria da qualidade dos serviços e numa política de sustentabilidade (Williams e Buswell, 2003).

O setor turístico está cada vez mais confrontado com as mudanças nas expectativas e requisitos do turista, pois a qualidade é resultado de um processo que pretende a satisfação das necessidades do serviço e do consumidor, a um preço aceitável, mas também de outros fatores como a hospitalidade, a segurança, a higiene, a acessibilidade, a transparência, a autenticidade e a harmonia da atividade turística com o ambiente humano e natural (EC, 2003; OMT, 2010). Assim, a qualidade avaliada pela satisfação do consumidor deve ser o desígnio de qualquer organização, com base no compromisso com a melhoria contínua e inovação com vista a uma melhor resposta e superação das expectativas dos clientes.

Ao nível do turismo a Comissão Europeia realça que a falta de atenção às questões de qualidade pode ter consequências graves no futuro, em termos de imagem, perda de rendimentos e custos de redução dos danos, sugerindo a implementação de um modelo de gestão integrada da qualidade dos destinos que combina quatro elementos-chave na sua abordagem: satisfação dos turistas; satisfação do próprio setor; satisfação da comunidade local face ao turismo; e qualidade ambiental (EC, 2003).

No passado, a preocupação dominante associada às atividades de lazer e turismo era “onde ir” e, posteriormente, “o que fazer”, presentemente prevalece a necessidade de “sentir”, “vivenciar” ou “experimentar” (Neves *et al.*, 2001). Estes novos paradigmas do turismo obrigam a uma inovação permanente de forma a responder às expectativas dos consumidores, promovendo experiências turísticas que possibilitem contactar, interpretar e envolver o património natural, histórico-cultural e humano, isto é, criar razões e diversidade que apelem à visita.

No turismo o sucesso depende do atendimento e satisfação das necessidades materiais e imateriais dos turistas, a superação das suas expectativas, e consequente fidelização (Cavaco e Simões, 2009), ou seja, após contacto com o destino, a diferença entre a expectativa e a própria experiência (Neves, 2009) determinam o sucesso do serviço prestado.

Deste modo, é necessário criar expectativas nos turistas, mas sobretudo é fundamental corresponder essas representações provisórias com experiências satisfatórias, isto é, não defraudar os supostos direitos idealizados e de preferência superá-los. No entanto, deve existir ponderação na utilização do conceito de experiência<sup>6</sup>, de forma a não dissimular uma atividade vulgar e transformá-la numa experiência aparentemente relevante.

Entendendo o turismo como um acumular de experiências, é necessário proporcionar práticas singulares que ultrapassem em larga escala a banalidade, as configurações estereotipados e convencionais, isto é, de experiências turísticas extraordinárias que proporcionem emoções invulgares e de intensidade positiva. Otto e Ritchie (1996) realçam a necessidade dos prestadores de serviços de turismo compreenderem os seus clientes para que possam oferecer um ambiente que possibilite o complexo equilíbrio entre a segurança e as emoções, bem como entre o funcional e o experimental.

A relação entre os sujeitos na prática do turismo origina uma gama de posturas, *insights*, descobertas, frustrações, emoções, que serão proporcionadas e fundamentadas na e pela experiência (Netto, 2010), ou seja, a qualidade do serviço é importante, mas não o suficiente para uma melhor sensação de experiência, pois a interação entre as

---

<sup>6</sup> O conceito de experiência é entendido como um fluxo de eventos particulares conhecidos apenas pelo sujeito que os vivencia (Trigo, 2010), a experiência é assim um fenómeno pessoal e intransferível, ou seja, uma descontinuidade do quotidiano vivida na primeira pessoa.

peçoas também deve ser considerada, bem como as emoções para se proporcionar uma melhor experiência turística.

Sendo um consumidor mais exigente e informado, o turista procura alternativas adequadas aos seus graus de exigência (qualidade, diversidade, etc.), procurando mais valor com menos esforço (Figura 6).

$$\frac{\text{Valor}}{\text{Esforço}} = \frac{\text{Experiência}}{\text{Incomodidades}} + \frac{\text{Pirâmide emocional}}{\text{Insegurança}} + \frac{\text{Processos de serviços}}{\text{Preço}}$$

Figura 6 – Fórmula Valor por Esforço (THR, 2006b, p. 36)

Considera-se uma experiência satisfatória caso, em função do tempo, esforço e dinheiro despendido na viagem – *inputs*, o turista obtenha benefícios e valor considerados compensatórios – *outputs* (Moital e Dias, 2009). As experiências constituem o núcleo do valor, pela singularidade, qualidade, sofisticação e simbologia que se oferecem ao consumidor, com o valor a representar o que o turista recebe, em resultado das experiências, emoções e qualidade dos serviços consumidos, e o esforço o que se exige, isto é, os incômodos, inseguranças e preço requeridos ao turista (THR, 2006b).

Atualmente, mais do que produtos ou espaços, os consumidores escolhem experiências e são incentivados a participar ativamente na criação das mesmas, através do intercâmbio cultural e de um contacto próximo com a natureza (Neves *et al.*, 2001).

Deste modo, o subsector da animação turística através das atividades na natureza e de aventura apresenta um grande potencial para responder a estas necessidades pois permite a prática de atividades que representam um contraste acentuado relativamente ao quotidiano da sociedade atual e experiências únicas que permitem o contacto com o desconhecido e diferente (paisagens inóspitas, aventura, práticas e culturas ancestrais, autenticidade, etc.) (THR, 2006b; TP, 2007a). Segundo Wu e Liang (2011), o nível de desafio destas atividades e a significativa diversão proporcionada influenciam positivamente o fluxo da experiência turística, que por sua vez, promove um clima positivo e a satisfação, que influencia positivamente a fidelização do cliente.

Contudo, para uma experiência de turismo na natureza e de aventura extraordinária, não basta contemplar um serviço de excelência (ambiente genuíno, recursos humanos qualificados, etc.), uma vez que a interação entre as pessoas é de extrema importância, sendo o contacto com a população local, bem como o convívio

com os demais participantes algo muito procurado e de forte influência para uma experiência satisfatória.

No entanto, uma boa experiência pode envolver emoções negativas, desde que o contexto global seja positivo, que as emoções negativas sejam de curta duração e que a experiência termine com emoções positivas. Estes aspetos são frequentes no turismo na natureza e de aventura, onde muitas vezes a prática de atividades desportivas ou rurais provoca medo ou ansiedade. Segundo Loewenstein (1999), um exemplo que expressa bem estes picos emocionais sucede ao nível das práticas de turismo de aventura *hard*, como o alpinismo, onde os praticantes sofrem longos períodos de tédio, breves períodos de terror e momentos de êxtase ao atingirem os objetivos.

A promoção de experiências memoráveis, onde o turista sinta justiça entre o preço pago e a qualidade do serviço recebido (*value for money*) e tenha um bom usufruto do seu tempo livre, são de extrema importância para a competitividade do destino, pois privilegiam a fidelização do cliente e por sua vez, uma publicidade que permite a angariação de novos clientes, conforme refere Pizam (2010, p. 343), “a criação de experiências memoráveis deve ser a essência e a razão do turismo”. Numa época de concorrência aguerrida faz todo o sentido que se busquem e introduzam no mercado turístico alternativas de escolha que, ainda portadoras de inovação, sejam agarradas à história e identidade dos territórios (Simões, 2008).

As políticas a desenvolver no âmbito da animação turística devem procurar o equilíbrio de necessidades, nomeadamente entre a “indústria” do turismo, os turistas, a comunidade local e o território, bem como considerar três pilares essenciais: “perspetiva de longo prazo, equidade intra e intergeracional e compatibilidade dos requisitos sociais e económicos com o respeito pelo meio ambiente” (Serra *et al.*, 2010, p. 77). O sucesso do desenvolvimento turístico estará dependente da abundância e qualidade dos recursos naturais, construídos, culturais, históricos e humanos inerentes ao local – vocação turística, do conhecimento pleno dos mesmos – realidade do destino, e da forma inovadora e sustentada como esses valores são convenientemente preservados e utilizados – produção turística (Mota *et al.*, 2007; Rodrigues, 2002).

Estes novos paradigmas do turismo obrigam a uma inovação permanente de forma a responder às expectativas dos consumidores, promovendo experiências turísticas que possibilitem contactar, interpretar e envolver o património natural, histórico-cultural e humano, isto é, criar razões e diversidade que apelem à visita. Para Joaquim (2003), a inovação deve ser aliada à tradição, num contexto de sustentabilidade que pressupõe

espaços vivos, habitados, com estratégias realistas de desenvolvimento socioeconómico, onde a fixação de populações é o fator determinante. Deste modo, no subsetor da animação turística, a inovação deve, em primeiro lugar, considerar um modelo de desenvolvimento sustentável do turismo com base nos pilares da sustentabilidade.

#### 2.4. Motivações para o turismo de aventura

Tal como referido anteriormente a evolução do turismo provocada pelas renovadas motivações dos turistas e dos destinos turísticos exige uma constante adaptação (Vieira, 2007), justificando um conhecimento do perfil do consumidor, motivações que o movem e experiências que procura, para uma melhor resposta às expectativas do turista, bem como para o equilíbrio ecológico, social e cultural do destino. Neste sentido, a atividade turística tem que se adaptar às novas motivações e mescla de desejos dos indivíduos de uma sociedade urbana, de mobilidade e do lúdico, relativamente à forma como procuram fruir do seu tempo livre e momentos de lazer.

O novo paradigma no ato do conhecer, do fazer, do se envolver com o turismo, com o outro e consigo mesmo (Netto, 2010), reflete-se num turista que revela um desejo de experienciar “autêntica e real” e de identificação com as comunidades locais, ao mesmo tempo que demonstra elevada consciencialização no relacionamento com o ambiente e a cultura, muitas vezes uma cultura de cariz etnográfico (Cavaco e Simões, 2009).

No turismo na natureza, a motivação dominante reside no desejo de “regresso à natureza”, na contemplação do meio natural e na evasão ao meio urbano (Cunha, 2009), a agitação do dia-a-dia dos meios urbanos impele as pessoas na busca de uma cada vez maior ligação à natureza, procurando um estilo de vida mais saudável, contrapondo a um estilo de vida sedentário e a uma sociedade cada vez menos “natural”, sendo muitas vezes a procura por atividades lúdicas, que preencham o tempo livre, o principal motivo do ato turístico.

No âmbito do turismo na natureza existem diversos fatores *push* comuns independentemente do perfil do consumidor (*soft e hard*), que segundo Kim *et al.* (2003) incluem o prazer do contacto e fruição da natureza, a emoção, o desafio e aventura, a interação social (amigos, família e comunidade local), a novidade, o autoconhecimento (aprendizagem sobre a natureza e o património histórico-cultural), o

reforço da saúde, a fuga ao quotidiano e a libertação do *stress* do dia-a-dia, a realização pessoal e o prestígio. Para estes autores, os fatores *push* mais relevantes para as atividades em espaços naturais são as oportunidades para apreciar o património natural, melhorar a saúde, a aventura ou a interação social. Na vertente *hard* são indicados como relevantes o completar de objetivos autoestabelecidos (cume, distância, grau de dificuldade, etc.) (Loewenstein, 1999), bem como o desafio e o risco percecionado durante as atividades praticadas, a evasão, o ambiente físico, o reconhecimento, o controlo do lugar e a criatividade (Ewert, 1985).

O turismo de aventura surge como um vetor do turismo na natureza que permite a “exploração” da natureza através da atividade física, pelo que muitas das motivações referidas são partilhadas nas práticas turísticas que envolvem atividades de aventura. O desenvolvimento destas práticas pode associar-se a motivações diversas como o crescente interesse pela prática de atividades ao ar livre, o novo simbolismo que representam, o prazer intrínseco e as profundas emoções e sensações que suscitam, o sentimento de competência, a sensação de liberdade, a vivência de situações que comportem algum risco acrescido e o desejo de aventura inerente às viagens (Miranda *et al.*, 1995).

Os fatores *pull* mais importantes para o turismo na natureza são os espaços naturais, aliados ao património histórico e cultural. No entanto, as comodidades e as instalações para descanso, as atividades desportivas ou recreativas, a informação, as infraestruturas, as instalações comerciais e de hotelaria, bem como as acessibilidades e transportes (Kim *et al.*, 2003) são essenciais na tomada de decisão pelo destino turístico.

Segundo Clarke e Stankey (1979, *op. cit.* Pomfret, 2006), a combinação das condições físicas, biológicas, sociais e logísticas resultantes das qualidades fornecidas pela natureza (vegetação, paisagem, topografia), qualidades associadas com o uso recreativo (níveis e tipos de uso) e as práticas de gestão (acessibilidades, desenvolvimentos, regulamentos) valorizam o destino. As condições e possibilidades do ambiente físico (orografia, vegetação, etc.), as restrições de acesso, disponibilidade de percursos e locais de prática devidamente sinalizados e equipados (percursos pedestres, *canyoning*, escalada, etc.), assim como a disponibilidade de atividades organizadas comercialmente são determinantes para o tipo de prática e perfil do consumidor – *soft* ou *hard* (Pomfret, 2006).

As diferentes motivações entre a vertente *soft* e *hard* resultam no consumo de atividades mais associadas ao descanso e evasão no mundo rural, observação da

natureza, caminhada, fotografia e visitação na primeira vertente, e no consumo de atividades mais exigentes fisicamente e de aquisição de competências técnicas na segunda (THR, 2006b). Por exemplo, na vertente *soft* as caminhadas organizadas por empresas de animação turística e, na vertente *hard*, expedições de alta montanha promovidas por operadores turísticos especializados.

Dada a proximidade com o turismo na natureza, muitos autores utilizam a mesma categorização (*hard* e *soft*) ao nível do turismo de aventura, onde os turistas para além da exploração e descoberta de locais inóspitos, e do contacto e envolvimento com as culturas locais, colocam grande ênfase na prática de atividades físicas e no teste dos seus limites.

De acordo com “Adventure Tourism Market Study 2013”, os turistas de aventura são mais jovens, média de idade de 36 anos, comparando com a generalidade dos turistas, média de idade de 41 anos, e a maioria são do sexo masculino (57 %). Estes turistas consideram a beleza natural do destino o fator de seleção mais importante, seguido das atividades disponíveis e do clima. Neste sentido, contrariamente à maioria dos turistas que valorizam a presença de amigos e família no destino, a preservação do ambiente e a diversidade de atividades de aventura são fundamentais para atrair turistas de aventura (ATTA e GWU, 2013). Segundo o mesmo estudo, os turistas de aventura são mais propensos ao uso de serviços profissionais (operadores turísticos especializados, guias ou instrutores), no entanto, 56 % fez tudo em autonomia. O maior recurso a serviços profissionais pode refletir a necessidade técnica e de equipamento especializado para muitas atividades de aventura, ou a procura de novos destinos, com enquadramento e segurança profissional.

Muitos praticantes procuram emoções no turismo na natureza e de aventura em oposição a uma vida urbana onde a perceção do risco é quase inexistente (Matute e Agurruza, 1995), isto é, aceitam o risco nestas atividades contrariando uma sociedade onde se procura tornar tudo mais seguro (Le Breton, 2000). Estas atividades estão, assim, em consonância com a nova maneira de estar, desenvolvem-se em cenários onde a incerteza é mais frequente e produzem novas emoções, pelos ambientes onde decorrem, regras de prática, nível de risco que envolvem, etc. (Cunha, 2003b).



## 2.5. Animação turística e turismo de aventura em Portugal

A importância da animação turística em Portugal é bem patente na revisão do Plano Estratégico Nacional do Turismo que define “o apoio ao empreendedorismo no contexto do desenvolvimento de atividades de animação turística assume particular importância, por se traduzir em serviços que acrescentam valor à oferta, enriquecendo a experiência do turista e aumentando a sua permanência média” (TP, 2013b, p. 43) como uma das linhas prioritárias de apoio às empresas turísticas.

Em Portugal, o subsetor da animação turística apesar de ter uma génese recente apresenta-se significativamente consolidado, quer como complemento em viagens com outras motivações, quer como motivação de viagem principal, dada a diversidade, diferenciação e valorização que adiciona às experiências turísticas. Segundo Barbosa (2013), este subsetor gera efeitos multiplicadores significativos e contribui decisivamente para a sustentabilidade das regiões onde se desenvolve.

A regulamentação do acesso e exercício da atividade das empresas de animação turística<sup>7</sup>, apenas foi publicada recentemente, com a entrada em vigor do Decreto-lei n.º 204/2000, de 1 de setembro, que estabeleceu o primeiro enquadramento legal das atividades de animação turística e, do Decreto-lei n.º 21/2002, de 31 de janeiro relativo à atividade marítimo-turística.

O rápido desenvolvimento da atividade da animação turística, o reconhecimento da sua importância estratégica para o turismo e o crescente interesse pelas atividades comumente designadas por turismo ativo, turismo de aventura e por aquelas que corporizam o novo conceito de oferta de experiências, levaram à necessidade de atualização do Decreto-lei n.º 204/2000, de 1 de setembro, que foi revogado pelo Decreto-lei n.º 108/2009, de 15 de maio.

Esta revisão simplificou, desburocratizou e facilitou o acesso à atividade, permitindo a integração de novas modalidades de animação turística e congregando “num único diploma, o regime de acesso à atividade, independentemente da modalidade de animação turística exercida” (Decreto-lei n.º 108/2009, de 15 de Maio, p. 3035). Outra alteração importante foi a criação do Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística (RNAAT), onde estão incluídas todas as empresas de animação turística e

---

<sup>7</sup> Entende-se por “empresa de animação turística a pessoa singular ou coletiva que desenvolva, com caráter comercial, alguma das atividades de animação turística (...). São atividades de animação turística as atividades lúdicas de natureza recreativa, desportiva ou cultural, que se configurem como atividades de turismo de ar livre ou de turismo cultural e que tenham interesse turístico para a região em que se desenvolvam” (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de julho: 4192).

operadores marítimo-turísticos licenciados para operar no mercado. Esta nova regulamentação, para além da redução significativa dos custos de licenciamento e a isenção de taxas no acesso à Rede Nacional de Áreas Protegidas (RNAP), permite também que a atividade possa ser desenvolvida por pessoas singulares através da figura do empresário em nome individual.

O Decreto-lei n.º 39/2008, de 7 de Março, que estabeleceu o novo regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos e o Decreto-lei n.º 108/2009, de 15 de maio, redefinem o conceito de turismo de natureza. Esta alteração veio contribuir para a dinamização do Programa Nacional de Turismo de Natureza que foi criado, em 1998, com o intuito de promover o desenvolvimento turístico na RNAP, conciliando a preservação dos valores naturais e culturais com uma atividade turística sustentável assente em quatro vetores: conservação da natureza; desenvolvimento local; qualificação da oferta turística; e diversificação da atividade turística (Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/98, de 25 de Agosto).

Contudo, apesar das melhorias introduzidas, o Decreto-lei n.º 108/2009, de 15 de maio, foi novamente revisto pelo Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de julho, com o intuito de “adequar o regime à legislação nacional aplicável a todo o setor dos serviços” (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho, p. 4192), cumprindo assim a Diretiva n.º 2006/123/CE. Deste modo, reforçou-se a simplificação de procedimentos e a eliminação de burocracia, e teve lugar uma redução significativa dos custos no acesso à atividade. O atual Decreto-lei “prevê que o acesso à atividade se faça por mera comunicação prévia ou por comunicação prévia com prazo quando seja requerido o reconhecimento de atividades de turismo de natureza, a realizar através de formulário eletrónico disponível no RNAAT, acessível através do balcão único eletrónico de serviços” (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho, p. 4192).

Relativamente às atividades designadas como “turismo de natureza”, ou seja, que segundo este enquadramento são as desenvolvidas na RNAP ou outras áreas com valores naturais reconhecidos, trata-se de uma classificação atribuída pelo ICNF para as empresas que pretendam oferecer estas atividades de animação turística, que necessitam, para além da comunicação prévia, de listar as atividades oferecidas, de aderir ao código de conduta e de apresentar um projeto de conservação da natureza (opcional para PME<sup>8</sup>).

---

<sup>8</sup> Designação para micro, pequena e média empresas (Decreto-lei n.º 372/2007, de 6 de Novembro).

Embora este enquadramento jurídico seja de aplicação nacional, na Região Autónoma dos Açores apenas é aplicado parcialmente, sendo a atividade marítimo-turística regulamentada pelo Decreto legislativo regional n.º 23/2007/A, de 23 de outubro (Silva *et al.*, 2011), e na Região Autónoma da Madeira o subsetor é regulamentado pelo Decreto legislativo regional n.º 30/2008/M, de 12 de agosto (DRTM, 2014).

De salientar também a simplificação e desburocratização no acesso e exercício das agências de viagens e turismo, com a alteração do diploma legal que regula a atividade, o Decreto-lei n.º 61/2011 de 6 de maio, revisto pelo Decreto-lei n.º 199/2012, de 24 de agosto. Este novo diploma reduziu os custos de constituição e licenciamento, tornando-se mais acessível aos agentes de animação turística e criando condições para que estes possam comercializar os seus produtos em pacote (regime de tudo incluído), sem perda de identidade (acumulação de registos), acrescentando ao setor turístico um novo tipo de operador que cria, estrutura, organiza, vende e acompanha o seu próprio produto (Barbosa, 2013).

Apesar das melhorias ao nível do enquadramento jurídico ainda existem “pendentes legislativos por resolver, em particular no que diz respeito às atividades marítimo-turísticas e de turismo de natureza” (Barbosa, 2013, p. 192) e o “acesso às áreas protegidas continua a suscitar interpretações contraditórias e mantêm-se alguns entraves desnecessários” (Silva, 2013b, p. 188).

O número de agentes de animação turística licenciados tem uma tendência crescente (Figura 7), certamente um reflexo de uma regulamentação mais acessível, apesar da seleção natural dos melhores e mais empreendedores. Em janeiro de 2014 estavam registadas 1347 empresas de animação turística e 662 operadores marítimo-turísticos. No Quadro 1 apresenta-se a distribuição do número de registo por NUT II.

Quadro 1 – Agentes de animação turística registadas por NUTS II em janeiro de 2014

	Alentejo	Algarve	Centro	Lisboa	Norte	Madeira	Açores	Total
Empresas de animação turística	102	220	229	373	265	82	76	1347
Operadores marítimo-turísticos	30	191	78	156	48	62	97	662
Total	132	411	307	529	313	144	173	2009

Dados: DRTA (2014), DRTM (2014), TP (2014b)

Apesar da distinção entre empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos é de ressaltar que esta divisão é difícil de aferir, pois apesar de existirem mais registos como empresas de animação turística, muitas desenvolvem simultaneamente

atividades terrestres e marítimas, como se pode constatar pelos dados do RNAAT, onde 61 % dos agentes inscreve atividades de água. Segundo Silva (2013b), não faz sentido considerar esta divisão entre animação turística e marítimo-turística pois existem algumas atividades em que é confusa a separação.

“A evolução do número de empresas ao longo dos anos demonstra a importância crescente deste segmento da atividade turística” (TP, 2013a, p. 5). No entanto, é de salientar que o aumento significativo de empresas registadas (Figura 7) resulta da simplificação do quadro legislativo introduzido em 2009, que passou a integrar os operadores marítimo-turísticos e facilitou a legalização de inúmeras empresas que já operavam e, principalmente com a publicação do quadro legislativo de 2013, que resultou numa redução significativa dos custos no acesso à atividade.

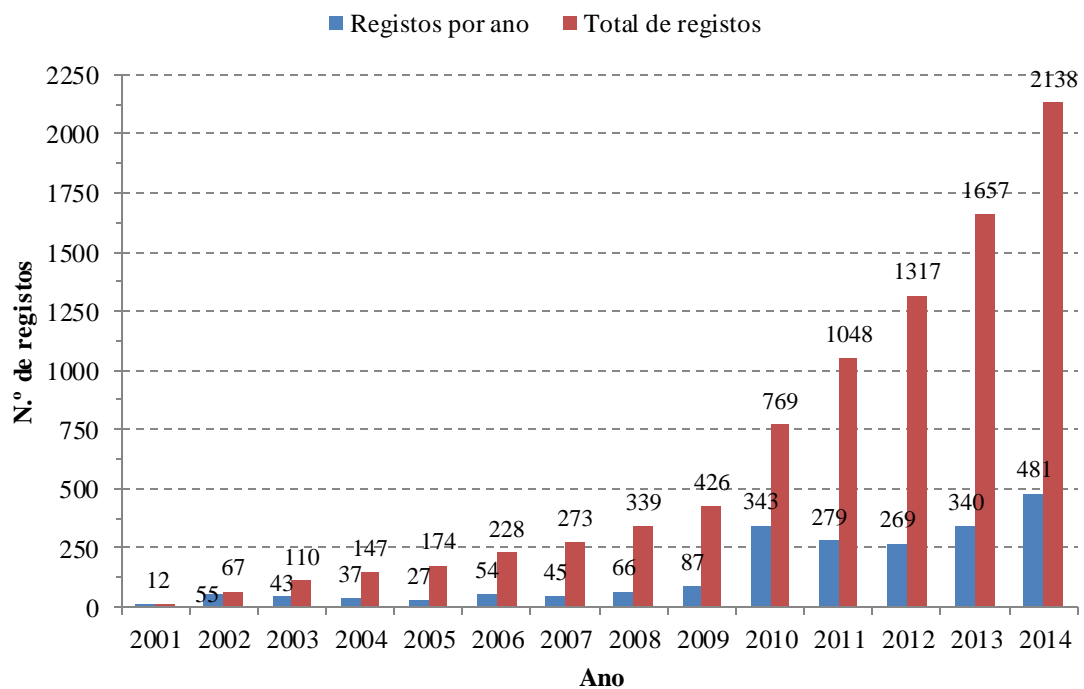


Figura 7 – Evolução anual do número de registos no RNAAT (Dados: TP, 2014)

Este subsector empresarial abrange uma grande variedade de produtos e serviços, bem como uma grande diversidade de empresas, quer ao nível da sua dimensão (em termos de número de colaboradores e de clientes), quer ao nível do volume de negócios (Figura 8), que vão desde as microempresas ou os empresários em nome individual às grandes empresas. Mais de metade (55 %) dos agentes de animação turística tem um volume de negócios inferior ou igual a 25.000 € (38 % inferior ou igual a 10.000 €), e apenas 23 % apresenta um volume de negócios superior a 100.000 € (TP, 2015a).

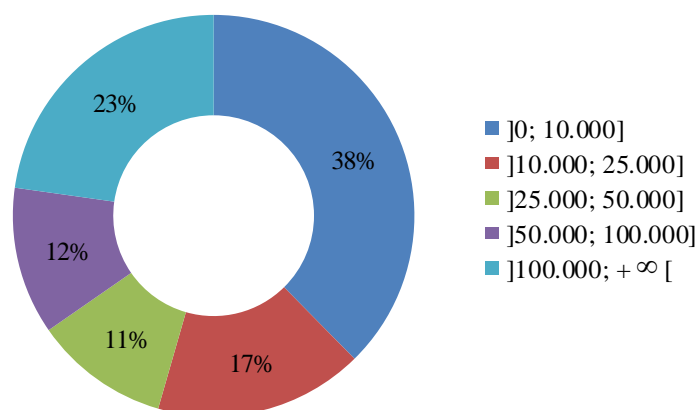


Figura 8 – Empresas por volume de negócios (€) (TP, 2015a, p. 9)

Como se verifica na Figura 9 e na Figura 10, as empresas de animação turística tendem a ter um maior número de colaboradores que os operadores marítimo-turísticos, sendo evidente o elevado número de colaboradores a tempo parcial.

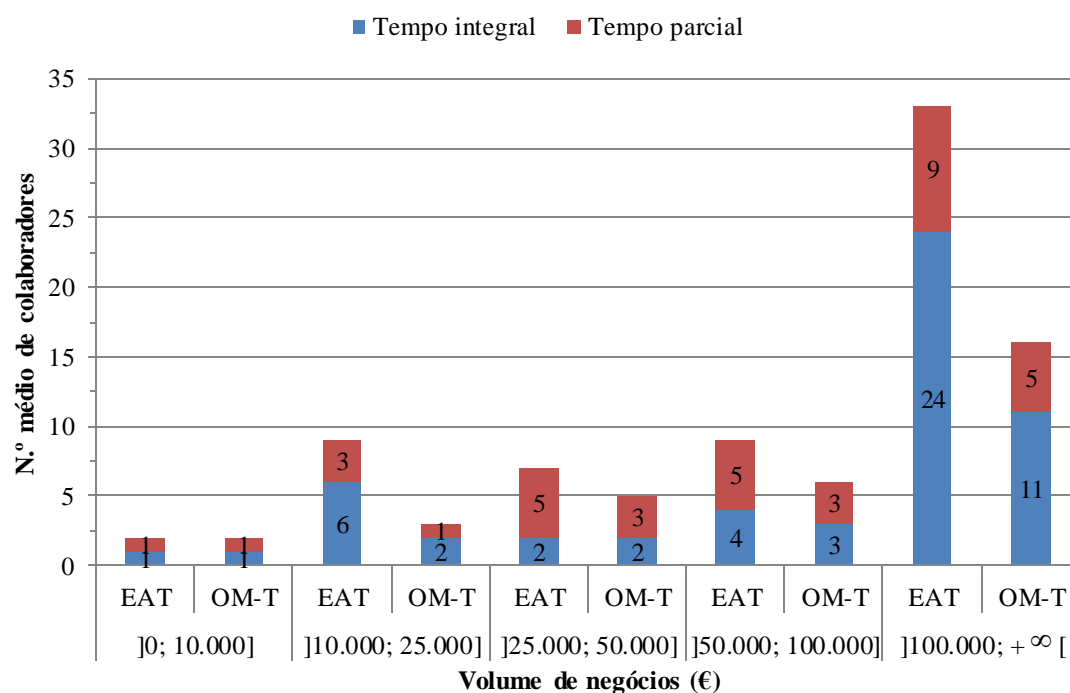


Figura 9 – Número médio de colaboradores por volume de negócios (Dados: TP, 2014a)

No entanto, predominam as microempresas (Figura 10), o que se revela como uma vantagem para o desenvolvimento do subsector, pois apresentam uma estrutura mais simples, sem custos fixos elevados e com uma parte dos recursos humanos a não constituir um encargo permanente (Barbosa, 2013). De referir que cerca de metade das empresas do subsector (51 %) têm até 4 colaboradores (TP, 2013a, 2014a).

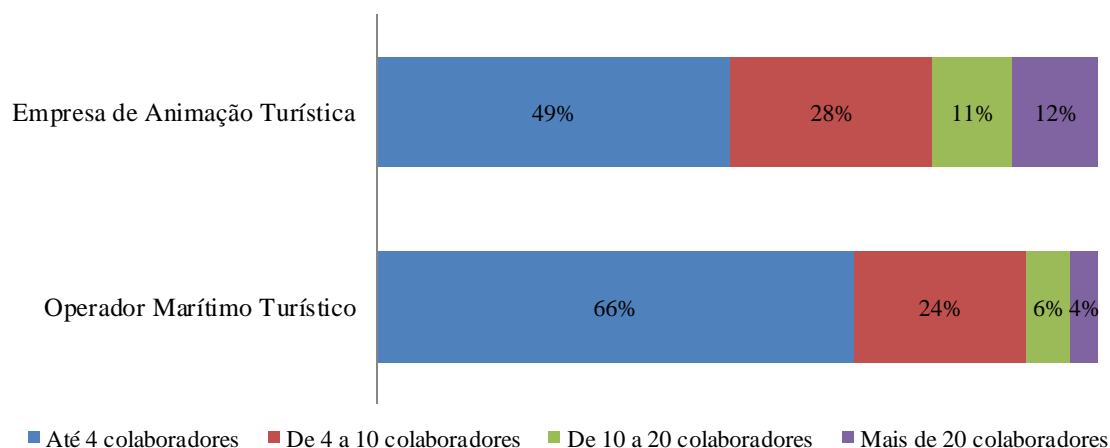


Figura 10 – Colaboradores por tipologia da empresa (TP, 2013a, p. 7)

A matéria-prima rica e diversificada, um clima que reduz ao mínimo a sazonalidade dos produtos e níveis de segurança consideráveis (Barbosa, 2013) permitem que as empresas a operar neste subsector em Portugal apresentem uma oferta diversificada e dispersa pelo território, com atividades de animação desportiva na natureza, interpretação ambiental, animação cultural, campos de férias, organização de eventos, aluguer de equipamento, etc. No entanto, predominam as atividades de turismo na natureza e de aventura como as atividades mais procuradas (Figura 11) (TP, 2013a, 2014a, 2015a).

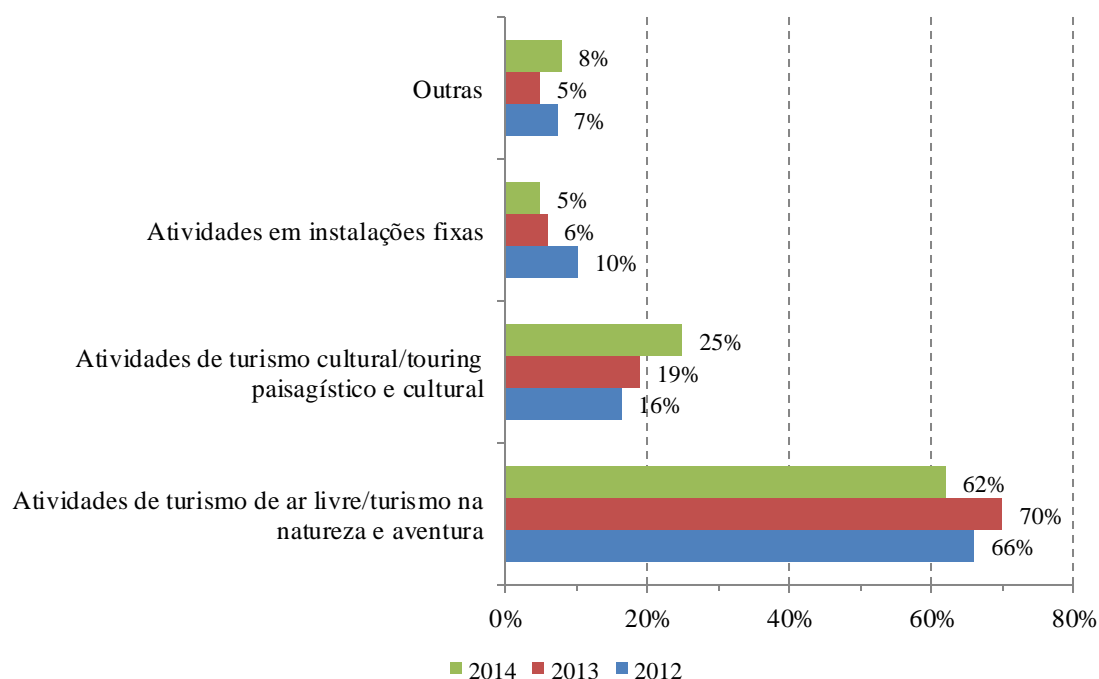


Figura 11 – Atividades mais procuradas (TP, 2013a, 2014a, 2015a)

Apesar das limitações, os dados do RNAAT atestam a grande diversidade da oferta do subsetor e a predominância de atividades associadas ao turismo na natureza e de aventura (Figura 11 e Figura 12), com destaque, para além da referência a outras atividades de turismo de ar livre, para o número agentes que registam as caminhadas e outras atividades pedestres, as atividades de observação da natureza, as atividades com bicicleta, os passeios marítimo-turísticos e a pesca turística.

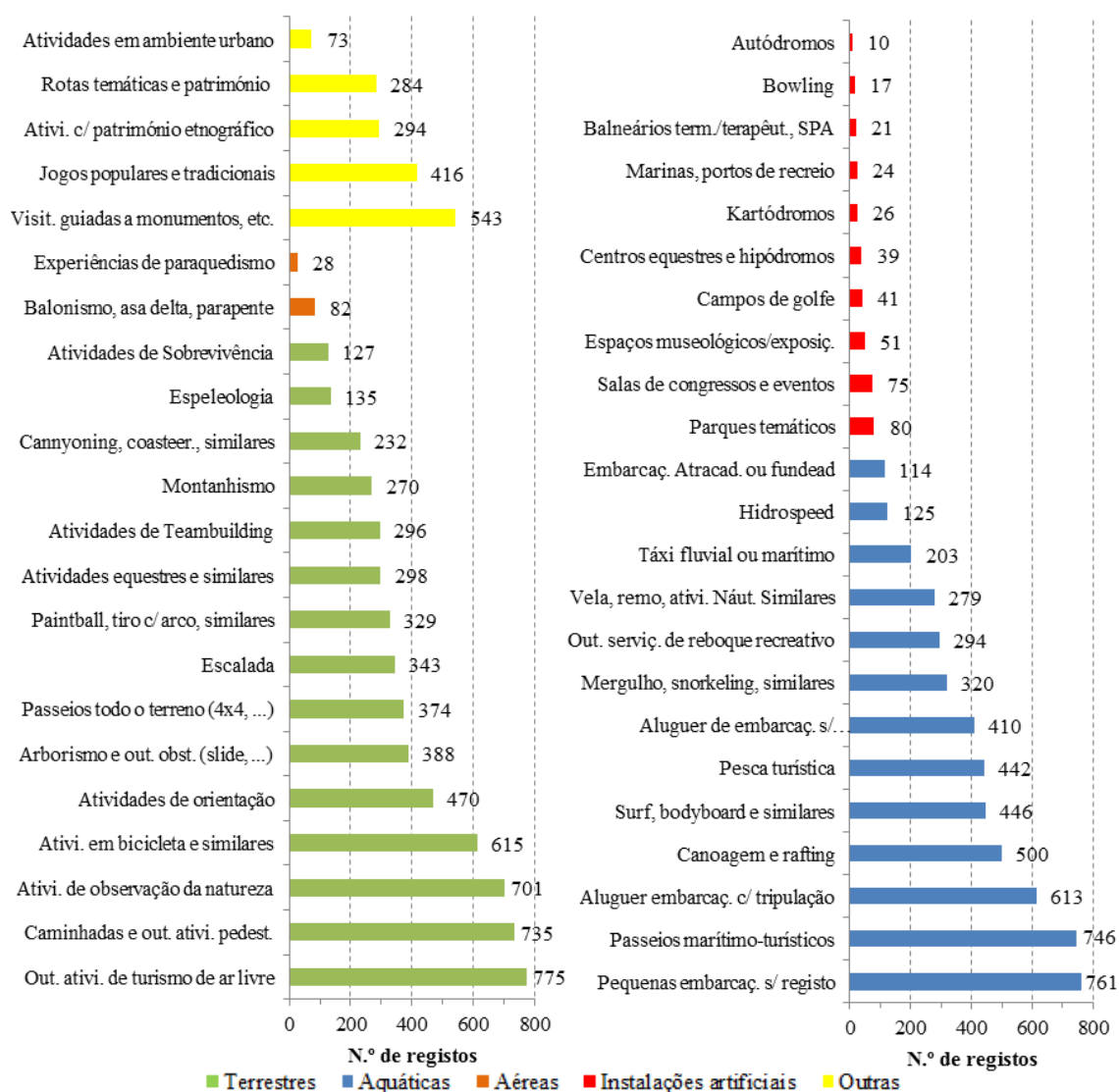


Figura 12 – Atividades declaradas no RNAAT (número de registos por cada atividade, janeiro de 2014)  
(Dados: TP, 2014)

Os estudos do Turismo de Portugal, referentes à atividade desenvolvida pelas empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos, nos anos de 2012, 2013 e 2014, permitem conhecer melhor a oferta e a procura de serviços de animação

turística. No Quadro 2, apresenta-se uma síntese das características das atividades de animação turística em Portugal no período de 2012 a 2014.

Quadro 2 – Animação turística em Portugal: 2012, 2013 e 2014 (TP, 2013a, 2014a, 2015a)

	2012		2013		2014	
	Classe	%	Classe	%	Classe	%
Duração média das atividades	< 1 dia	65,7	< 1 dia	64	< 1 dia	57
	1 a 4 dias	33,8	1 a 4 dias	34	1 dia	41
	> 4 dias	11,0	> 4 dias	10	> 1 dia	23
Faixa etária dos clientes	< 15 anos	5,5	< 15 anos	5	< 15 anos	6
	15 a 34 anos	37,1	15 a 34 anos	32	15 a 34 anos	28
	35 a 64 anos	53,5	35 a 64 anos	59	35 a 64 anos	61
	> 65 anos	3,9	> 65 anos	3	> 65 anos	5
Principais clientes	Clientes individuais	86,8	Clientes individuais	88	Clientes individuais	89
	Grupos de interesse	44,6	Grupos de interesse	42	Grupos de interesse	41
	Agências Viagens Tur.	29,9	Agências Viagens Tur.	30	Agências Viagens Tur.	33
	Unidades alojamento	23,7	Unidades alojamento	23	Unidades alojamento	24
	Empresas de eventos	22,8	Empresas de eventos	20	Empresas de eventos	19
Meses de maior procura	Maio	10,9	Maio	13	Maio	11
	Junho	18,5	Junho	16	Junho	15
	Julho	19,0	Agosto	40	Julho	18
	Agosto	32,8	Setembro	11	Agosto	34
	Outros	18,8	Outros	20	Outros	22
Mercado Nacional	Nacional	55,4	Nacional	51	Nacional	46
	Algarve	27,9	Algarve	28	Algarve	28
	Alentejo	70,6	Alentejo	67	Alentejo	53
	Centro	70,9	Centro	68	Centro	63
	Lisboa	50,7	Lisboa	45	Lisboa	42
	Norte	67,4	Norte	65	Norte	56
Mercado Internacional	Internacional	45,6	Internacional	49	Internacional	54
	Reino Unido	44,9	Reino Unido	47	Reino Unido	47
	Espanha	43,8	Espanha	42	Espanha	42
	Alemanha	30,9	França	31	França	37
	França	30,2	Alemanha	30	Alemanha	33

Segundo os estudos da ANETURA (2005), THR (2006b) e (TP, 2015a), em geral, o subsetor da animação turística em Portugal é relativamente recente (a maioria das empresas tem menos de 10 anos de existência), caracterizado pela dispersão geográfica e predominância de microempresas, muito direcionado para os visitantes do dia (57 % das atividades têm uma duração média inferior a um dia) e para o turismo interno (o mercado nacional representa 46 %). No entanto, é de destacar as regiões da Madeira, Açores e Algarve, onde a quota do mercado internacional na animação turística é mais significativa.

Contudo, para competir com êxito como destino de turismo na natureza e de aventura, não é apenas necessário dispor de abundantes e atrativos recursos de base, realçando-se que 90% do território é considerado zona rural e 23 % do território nacional seja Área Protegida ou Rede Natura 2000, é necessário uma regulamentação



que compatibilize a proteção e conservação dos espaços naturais com o seu uso turístico (THR, 2006b; TP, 2013b). Para além da indispensável articulação entre a conservação e fruição turística da natureza deve existir a disponibilização de infraestruturas e serviços que permitam o desenvolvimento de uma oferta variada e a operação dos agentes de animação turística.

Enquanto destino de turismo na natureza, Portugal dispõe de vários fatores distintivos e qualificadores, com grande variedade e qualidade de paisagens a curta distância. No entanto, a estruturação da oferta pressupõe melhorar as condições de visitação dos recursos, apostar na qualificação e capacitação dos agentes e desenvolver ofertas integradas de serviços (TP, 2013b).

O desenvolvimento de uma oferta atrativa e competitiva no mercado internacional depende de uma gestão adequada da visitação em áreas protegidas, bem como do acumular de experiência, tecnologia e *knowhow* por parte dos operadores do segmento de turismo na natureza e de aventura (ANETURA, 2005; THR, 2006b). De salientar que o problema da formação e da certificação dos técnicos de turismo na natureza e de aventura não está estabelecido (Barbosa, 2013), não existindo um título profissional, que assente numa formação multidisciplinar, incluindo matérias basilares nas áreas do turismo, desporto e animação, complementada com matérias especializada nas áreas de intervenção (Silva, 2010).

Estas lacunas podem influenciar a segurança, a sustentabilidade e a qualidade dos serviços de animação turística, sendo que o enquadramento legal do subsetor é omissivo ao nível das exigências de formação e de qualificação dos recursos humanos que organizam e enquadram estas atividades. As exigências limitam-se à informação dos clientes pelas empresas sobre a “formação e experiência profissional dos seus colaboradores” (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho, p. 4205).

O turismo na natureza apresenta-se como um segmento cada vez mais importante e com grande potencial de desenvolvimento representando a terceira motivação primária (8,2 %) para a vinda a Portugal (TP, 2007b) e, prevendo-se uma taxa de crescimento anual de 5 % nos próximos anos (TP, 2013b).

Tal como referido anteriormente, Portugal dispõe de um território diversificado e com grande potencial para várias práticas de turismo de aventura. As características do território (geomorfologia, clima, etc.) são determinantes na definição das práticas adotadas. Apesar da dificuldade em identificar quais os produtos ou atividades que cada empresa oferece efetivamente, na Figura 12 destacam-se algumas atividades de

aventura. O estudo desenvolvido por Melo (2013) sobre os desportos na natureza apresenta resultados semelhantes aos desta figura, considerando o BTT, o pedestrianismo, a canoagem e o *surf* como algumas das atividades mais praticadas em Portugal.

O projeto CLO2 (2010) realça que as atividades de turismo de aventura terrestres são as que concentram a maior oferta das empresas de animação turística em Portugal, em particular, caminhadas, escalada e rapel, BTT, tiro com arco e orientação, destacando-se também a oferta de atividades de mar ou em lagos, especialmente canoagem, mergulho e *surf*. Neste estudo refere-se a reduzida expressão das atividades de aventura aéreas e de neve.

Gavinho e Silva (2016) listam alguns dos territórios privilegiados para a prática de algumas atividades turísticas na natureza e de aventura (Quadro 3).

Quadro 3 – Exemplos de territórios de prática para atividade de aventura em Portugal (Gavinho e Silva, 2016)

Atividade Turística	Territórios
BTT	Lousã, Parque Natural da Serra da Estrela (PNSE), Serra do Sicó, etc.
<i>Canyoning</i>	Açores, Madeira, Parque Nacional da Peneda-Gerês (PNPG), Serra da Freita
Cicloturismo	Alentejo, Algarve, Parque Natural do Sudoeste Alentejano e Costa Vicentina (PNSACV), etc.
<i>Coasteering</i>	Açores, Sesimbra
Escalada	PNSE, PNPG, Parque Natural da Arrábida, Parque Natural de Sintra-Cascais (PNSC), Serra do Sicó, etc.
Espeleologia e espeleísmo	Parque Natural das Serras de Aire e Candeeiros (PNSAC), Serra do Sicó
Mergulho	Açores, Algarve, Berlengas, Madeira, Sesimbra
Montanhismo e caminhadas	Açores, Madeira, PNSE, PNPG, PNSACV, etc.
<i>Rafting</i>	Rios Minho, Paiva, Tâmega
Surf	Ericeira, Guincho, Nazaré, Peniche, PNSACV, etc.

Com mais de 1.860 km de costa e uma vasta extensão de mar, Portugal apresenta grande potencial para as atividades náuticas incluindo o *surf*, a vela, o mergulho ou o *coasteering*. Acresce a abundância de planos e cursos de água, que permitem a exploração turística de atividades como a canoagem, o *rafting* ou o *canyoning* (Gavinho e Silva, 2016). A ausência de grandes montanhas e o clima justificam a escassa oferta de atividades de turismo de aventura relacionadas com neve (e.g. esqui e alpinismo). As características do território permitem também observar concentração geográfica nalgumas atividades como é o caso do mergulho, onde as condições de mar (ondulação, visibilidade, temperatura da água) mais favoráveis nas regiões mais a sul do continente e nas ilhas potenciam a sua prática, ou no *canyoning*, onde o relevo mais montanhoso da região norte do continente e em algumas ilhas potenciam esta prática.

## 2.6. Atividades de aventura em estudo de caso: *canyoning* e arborismo

### *Canyoning*

O *canyoning* é uma atividade de risco acrescido que se pratica em ambiente natural e que consiste na descida de cursos de água, mais ou menos encaixados, com recurso a diferentes técnicas de progressão (ODIT, 2008). Esta atividade de aventura é praticada em cursos de água onde é necessário transpor diversos obstáculos naturais, incluindo cascatas, piscinas, escorregas, ressaltos, caos de blocos, sifões, etc., que resultam em atrativos e desafios para os praticantes.

A descida de um *canyon* requer a utilização de técnicas e equipamentos específicos (ODIT, 2008; Peña, 2013; TIANZ, 2013). As várias técnicas de progressão incluem marcha, destrepses, rapel e outras técnicas de manobras de cordas, escalada, tobogãs, saltos para água, natação, etc. (ODIT, 2008; Silva, 2010; Soterias *et al.*, 2015).

Trata-se de uma atividade bastante lúdica que permite ter experiências únicas, pela beleza natural dos locais de prática e desafios aos praticantes (Hardiman e Burgin, 2010), combinando o contacto com o ambiente aquático num enquadramento de montanha, proporcionando aventura em estreita relação com a natureza.

O *canyoning* tem grande potencial para a animação turística e expandiu-se rapidamente (Silva, Silva, *et al.*, 2014), tendo um crescimento e popularidade que se infere do número de associações, de fóruns na internet e de empresas de animação turística que comercializam a atividade (Hardiman e Burgin, 2011). Tal como com outras atividades de aventura, o *canyoning* apresenta nas últimas duas décadas um elevado crescimento em Portugal, tanto em número como diversidade de prestadores de serviços, itinerários para a prática, informação específica disponibilizada e número de praticantes.

Sendo considerado uma atividade de risco acrescido, para uma prática em segurança, os praticantes de *canyoning* têm de utilizar técnicas e equipamentos adequados, reconhecidos como boas práticas, selecionar os percursos de acordo com as suas competências e obter previamente informação sobre as condições locais (Silva, Almeida, *et al.*, 2014).

Esta atividade tem um conjunto de fatores de risco associados, tanto pela verticalidade do terreno, como associados ao escoamento, podendo as condições de prática variarem muito rapidamente, nomeadamente, devido à variação do caudal de água. Adicionalmente, é necessário considerar que, devido à morfologia dos itinerários,

muitas vezes não há escapatórias ao longo de extensos troços dos percursos, sendo necessário prosseguir até ao final do *canyon* para se sair do mesmo, e que as comunicações são limitadas para pedir auxílio, podendo ser muito complicado prestar socorro e evacuar acidentados. Deste modo, é recomendável que os praticantes sejam, tanto quanto possível, autossuficientes quer em situação normal, quer de resposta a emergência. Silva, Almeida, *et al.* (2014) recomendam que as pessoas iniciadas ou menos experientes devem recorrer a serviços de enquadramento por empresas de animação turística com técnicos qualificados.

Perante uma atividade turística com risco acrescido, com riscos potenciais decorrentes da imprevisibilidade e variabilidade das condições do meio e dos praticantes, é fundamental que sejam adotados procedimentos adequados para a gestão da segurança, identificados de forma sistemática para salvaguardar a diversidade de situações imprevistas que podem acontecer.

Assim, o enquadramento de atividades de *canyoning* no âmbito da animação turística, requer qualificações e competências específicas, a utilização de técnicas e equipamentos adequados aos contextos de prática, assim como uma condição física apropriada por parte de todos os intervenientes, nomeadamente, dos técnicos que fazem o enquadramento dos grupos e dos participantes. As empresas do subsetor devem adotar medidas de gestão do risco tendo por base um planeamento rigoroso da atividade, nomeadamente ao nível do local de prática, horários, características dos participantes, gestão dos fatores de risco e resposta em emergência, logística (alimentação e hidratação, comunicação, seguros, transportes, etc.), entre outros.

## **Arborismo**

O arborismo consiste em atividades efetuadas em instalações constituídas por diferentes tipos de obstáculos e desafios em altura com recurso a aparelhos construídos com cordas ou cabos de aço. Trata-se de uma instalação construída que consiste em vários sistemas de atividades, de apoio, de amarração e de segurança, com acesso restrito e supervisionado, podendo ser guiado ou autoguiado (CEN, 2015; ERCA, 2015; PRCA, 2014; TIANZ, 2014).

A diversidade e complexidade das instalações, permanentes ou temporárias (muitas vezes associadas a eventos), bem como dos territórios naturais ou urbanos (inclusive *indoor*), resultam numa evolução do conceito inicial, baseado em plataformas em árvores ligadas por cabos de aço, para a construção de obstáculos de cordas ou cabos

de aço entre plataformas instaladas em suportes artificiais como postes e torres de madeira ou metálicos.

Existem várias designações para este tipo de atividades desde *canopy tour*, na Costa Rica, *rope challenge course*, nos Estados Unidos da América, *parcours acrobatiques en hauteur*, em França, *high wire and swing activities*, na Nova Zelândia ou *arborismo*, no Brasil (ABETA e MT, 2009a; CEN, 2015; ERCA, 2015; PRCA, 2014; TIANZ, 2014). Apesar das diferentes designações a essência da atividade é comum. Atendendo à prevalência da designação de arborismo em Portugal, optou-se por utilizar este termo.

O uso de manobras de cordas e de cabos de aço com fins recreativos é relativamente recente, sendo que o desenvolvimento do arborismo, ao contrário da maioria das atividades de aventura, não tem por base o lazer ou o desporto (ERCA, 2015). Gradualmente as manobras de cordas e de cabos de aço transformaram-se em produtos de animação turística com diversos aparelhos como slides, tirolesas, pontes de cordas, etc.

O arborismo resulta da adaptação de várias atividades como a escalada em árvores, vias ferrata, tirolesas, circuitos de cordas militares e instalações para investigação nos estratos superiores das florestas tropicais (ABETA e MT, 2009a).

Na difusão da atividade, embora de formas distintas, destacam-se três países. Inicialmente, o desenvolvimento mais rápido do arborismo ocorreu nos Estados Unidos da América, principalmente tendo como objetivo o desenvolvimento pessoal e o trabalho em equipa (ERCA, 2015). Na Costa Rica, a atividade desenvolveu-se com uma perspetiva mais ambientalista que de aventura, com o subsector do ecoturismo a explorar os circuitos criados para facilitar a investigação ambiental nas florestas tropicais. O terceiro núcleo de difusão é em França, onde a atividade ganhou uma dimensão comercial como produto de turismo de aventura (ABETA e MT, 2009a).

Presentemente, o arborismo é usado em contextos recreativos, educacionais, de desenvolvimento e terapêutica, bem como em centros de treino corporativo, criando desafios físicos e mentais (Rohnke *et al.*, 2007) que promovem a autoestima e o autocontrolo (Gillis e Speelman, 2008).

Atualmente em Portugal, os circuitos de arborismo encontram-se essencialmente em parques de aventura, numa perspetiva de instalação permanente, quer em espaços naturais, quer em áreas urbanas. Os parques aventura são maioritariamente instalações fixas em que são conjugados aparelhos e obstáculos em altura variados, com diferentes

níveis de dificuldade física e técnica, sendo muitas vezes complementados com outras atividades de aventura ou de interpretação ambiental, com jogos ou dinâmicas de grupo, e serviços de alojamento ou restauração.

A atividade de arborismo também é considerada de risco acrescido sendo a segurança assegurada através de uma supervisão cuidadosa, formação dos recursos humanos, informação, instrução e treino dos participantes, etc., bem como de vários sistemas e dispositivos de segurança concebidos para evitar quedas ou colisões (CEN, 2015; PRCA, 2014).

Atendendo a que se trata de uma atividade em altura, onde uma queda pode resultar em danos graves (TIANZ, 2014), o arborismo só deve ser realizado por aqueles que estão física e mentalmente capazes de cumprir os requisitos de segurança especificados pelos operadores (CEN, 2015; PRCA, 2014). Torna-se assim fundamental informar os participantes que vão progredir em ambiente vertical e que a atividade envolve o uso de equipamentos de segurança individual em autonomia, principalmente nos percursos com linha de vida descontínua (ou seja, na grande maioria dos percursos), já que no caso de linha de vida continua a autonomia diminui bastante, sendo dessa forma o sistema de segurança mais adequado para percursos infantis (ABETA e MT, 2009a).

Considerando as condições de prática (estabilidade, acessibilidade e delimitação do local) e de operacionalização (procedimentos repetitivos, autonomia dos participantes, etc.) das atividades de arborismo, as empresas do subsetor deverão adotar medidas de gestão do risco eficazes para prevenir acidentes, sendo geralmente mais simples implementar um sistema de gestão da segurança comparativamente com outras atividades de turismo de aventura (ABETA e MT, 2009a).

Assim, a gestão das instalações, a formação dos recursos humanos e a gestão e enquadramento da atividade deverão ser uma prioridade para os operadores de atividades de arborismo, pois a perspetiva de aventura, desafio e emoção é fundamental para o sucesso da atividade.

### 3. SEGURANÇA E GESTÃO DO RISCO NO TURISMO DE AVENTURA

#### 3.1. O risco e o turismo de aventura

Segundo Betrán e Betrán (1999), para os empresários do subsetor a atração pelo risco e a sensação de perigo corresponde à segunda motivação (21 %) para a procura de atividades de turismo de aventura. Tal como já mencionado anteriormente, “o risco e a aventura exercem um grande fascínio sobre os indivíduos das sociedades atuais, com o indivíduo a desejar o confronto consigo, confrontando-se com a natureza, procurando ultrapassar medos e desafios, fortalecendo sentimentos de competência e de superação dos próprios limites” (Silva, 2010, p. 16). Contudo, segundo Miranda *et al.* (1995) é preferível abordar esta temática pela sensação do risco ao invés da atração ou procura pelo risco, pois o risco não é considerado uma motivação fundamental, nem por praticantes iniciados, nem experientes.

Apesar da necessária segurança percebida por parte dos participantes, o risco pode constituir um fator que incita a participação. Contudo, o estudo desenvolvido por Vagias *et al.* (2005), mostra que a atração pelo risco não é a motivação principal, apesar de ser um componente inegável, especialmente em atividades mais arriscadas, não é o único ou o mais importante fator de decisão. Segundo os autores, as razões sociais como a interação com a família e amigos, a fruição da natureza, e a diversão são as principais motivações para a participação nas atividades de aventura e devem ser o foco para a promoção das mesmas.

Cater (2006) realça que enfrentar situações incomuns e concluir com êxito uma atividade são inegavelmente um importante atrativo no turismo de aventura, o que requer um equilíbrio entre a gestão dos riscos reais e simultaneamente a manutenção de níveis ótimos de emoção, salientando a procura de experiências de medo e emoção (risco percebido) em oposição ao risco real e resultados incertos.

A estranha contradição entre a procura e a necessidade de controlo do risco entende-se considerando que a aventura, o desafio e o risco são fatores motivacionais nas práticas turísticas na natureza e de aventura. Portanto, perante a dicotómica procura pela “aventura segura”, as empresas de animação turística devem a criar a sensação de risco com níveis de risco real reduzido, numa prática que garanta a segurança física e psicológica dos participantes.

Contudo, a percepção do risco é uma concepção individual sobre a probabilidade de uma consequência associada a determinada ocorrência, propensa a diversas interpretações em que diferentes consumidores podem ter diferentes percepções do mesmo serviço (Dickson e Dolnicar, 2004; Fluker, 2005), ou seja, é uma avaliação subjetiva do risco real num determinado momento, sendo risco desejado um subconjunto ou uma extensão do risco percebido pelo indivíduo (Dickson e Dolnicar, 2004).

O risco percebido sofre influência de diversos fatores de ordem sociológica, antropológica ou psicológica. Segundo Fluker (2005) e Matute e Agurruza (1995), a personalidade, a idade, o género, a cultura e o grau de experiência do indivíduo, conjugados com o ambiente social, o grupo onde se está inserido e a situação (urgência temporal) são fatores que podem distorcer a percepção do risco.

O conceito de busca de sensações ajuda a explicar a apetência pelo risco, pois o indivíduo disponibiliza-se para assumir riscos, físicos, sociais ou psicológicos, para o bem da sensação e satisfação da experiência, e apesar da atração por atividades de risco acrescido, a busca sensações não é imprudente, visto que os indivíduos não têm necessariamente um “desejo” de morte (Lepp e Gibson, 2008). Do mesmo modo, Pereira e Felix (2004), referem que a busca de sensações não se baseia apenas no controlo do risco, mas também na superação de obstáculos e autossuperação, sem contudo revelar explicitamente uma procura por algo mais arriscado, com a maior satisfação ou sentimento de competência a resultar do controlo do, aparentemente, incontrolável.

A “teoria do fluxo” ajuda esclarecer a paradoxal atração pelo risco, mostrando que quando o indivíduo está totalmente imerso na execução da atividade que lhe proporciona o desafio, no limiar de suas capacidades, ou seja, um desafio proporcional às suas competências atinge o estado de fluxo ou experiência ótima (Csikszentmihalyi, 1990). O fluxo está indissoluvelmente ligado com a motivação das práticas de turismo na natureza e de aventura, e corresponde ao controlo do local, ao desafio e ao risco destas dimensões motivacionais (Ewert, 1985). Assim, sugere-se que o risco controlado, quando percebido como um desafio, acrescenta prazer à experiência global, e, portanto, é uma parte integrante da atividade (Cater, 2006).

O modelo do paradigma da experiência de aventura (Figura 13) ilustra graficamente que a interação entre o risco (potencial de perder algo de valor) e a competência (combinação de habilidade, conhecimento, atitude, comportamento,



confiança e experiência) cria o desafio na prática de uma atividade de aventura (Priest e Gass, 1997).

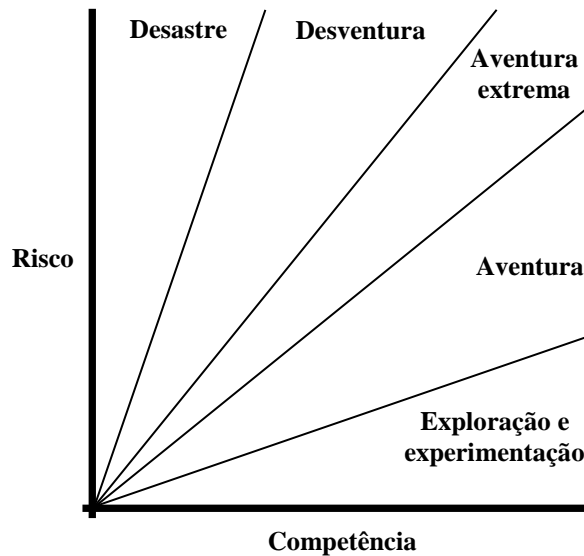


Figura 13 – Representação gráfica do paradigma da experiência de aventura (Priest e Gass, 1997, p. 46)

Segundo estes autores, a “chave” para este modelo está na percepção do participante, alertando para a possível interpretação incorreta tanto do risco como da competência e, em consequência o ultrapassar ou ficar aquém da “aventura extrema”. Distinguindo, deste modo, nove tipos de indivíduos (Figura 14).

		COMPETÊNCIA		
		Percepção elevada	Percepção correta	Percepção Baixa
RISCO	Percepção Baixa	Arrogante e destemido	Audaz	Ingênuo e inocente
	Percepção correta	Seguro	Astuto	Inseguro
	Percepção elevada	Descuidado e exagerado	Intimidado	Tímido e medroso

Figura 14 – Os nove tipos de indivíduos, com base na percepção do risco e competência (Priest e Gass, 1997, p. 51)

Os diferentes níveis de aptidão, conhecimento e experiência originam percepções do risco e das competências distintas, que influenciam as situações de risco e a confiança dos intervenientes e, inevitavelmente, resultam em diferentes parâmetros de aceitabilidade de riscos.

Para Pomfret (2006) e Lepp e Gibson (2008), o ganho de experiência gera uma diminuição da percepção de risco e a um aumento da percepção de competência. Já segundo Walle (1997), os participantes mais experientes e capacitados procuram níveis de risco maiores, e de acordo com Fluker e Turner (2000, *op. cit.* Vespestad e Lindberg, 2010), tendem a ser mais descontraídos e disponíveis para benefícios auxiliares (socialização e usufruto da natureza, etc.). No entanto, Fave *et al.* (2003) alertam que qualquer atividade pode ser potencialmente perigosa, quando o indivíduo não possui competências adequadas ao desafio proposto.

Ainda assim, independentemente das características dos diferentes tipos de participantes em atividades de aventura, a aceitação de determinado nível de risco é comum a todos aquando da experiencição destas práticas, contudo, apesar de assumirem o risco sentem dificuldade em acolher maus resultados. Neste sentido, para Pereira e Felix (2004), se o risco for assumido voluntariamente, a relação entre o perigo e a superação de dificuldades promove sensações de prazer, caso contrário, se for sentido como perigo e não como desafio, a atitude mais comum será a de o evitar.

É fundamental que o risco seja assumido, voluntariamente, como uma decisão individual, e com base na experiência, formação, emoções, motivação e risco percebido, pois desta forma o participante assume e aceita os possíveis danos que possam surgir (Hirsch, 2008).

Uma vez que o nível de habilidades e conhecimentos também define o nível de risco (Vespestad e Lindberg, 2010). A prática, enquadrada ou não, de atividades de aventura requer conhecimentos específicos de diversas áreas, para que possam ser realizadas com segurança e de forma sustentável, perante um meio ambientalmente sensível e muitas vezes hostil. Para Swarbrooke *et al.* (2003), os operadores de turismo na natureza e de aventura têm de considerar a percepção do risco de modo a promover o risco (percebido), tornando a experiência mais interessante, e minimizar o risco (real) para evitar a agitação ou perda de controlo dos participantes.

Neste sentido, os promotores de experiências turísticas de aventura devem proporcionar um equilíbrio entre a dificuldade dos desafios e as capacidades do turista, permitindo assim uma atividade desafiante e motivante. Considerando o risco assumido pelo participante, é fundamental minimizar a discrepância entre o risco percebido e o risco real, para uma prática menos perigosa. Para Hirsch (2008), a percepção do risco é fundamental para planear políticas preventivas, pois, segundo Almeida e Silva (2009), o

equilíbrio entre risco real e risco percebido é essencial para reduzir acidentes e garantir a satisfação dos participantes.

### **3.2. Segurança e gestão do risco**

A segurança é uma preocupação dominante das sociedades contemporâneas, sendo para o turismo um fator preponderante na seleção dos destinos e, deste modo, de elevada importância para o setor (Almeida, 2016). Os conceitos de segurança e risco estão estreitamente relacionados, pois a segurança é entendida como a ausência de risco inaceitável (Quadro 4) e a gestão do risco é fundamental para a construção da segurança. Em geral, associam-se ao termo risco ocorrências com elevados impactos negativos, sendo habitual, em certos contextos, a adoção da designação mais positiva de segurança. Esta opção é particularmente importante em setores como o do turismo.

Embora tenha grande visibilidade atualmente, a conceptualização do risco como a associação de ocorrência de eventos inesperados com grandes consequências é antiga. No século passado, a preocupação em compreender os resultados inesperados e a casualidade dos acidentes e incidentes, como consequência das atividades e decisões humanas, sem simplesmente os atribuir a causas sobrenaturais ou divinas, foi uma área de aplicação com grande desenvolvimento (Giddens (1995), tendo contribuído, por exemplo, para a melhoria nas condições de segurança e saúde no trabalho. Beck (1992) refere a emergência de uma sociedade de risco, marcada por riscos de origem humana e por um sentimento de insegurança latente, ou seja, uma sociedade de incerteza com uma cultura de risco.

A objetivação do risco é uma tarefa complexa especialmente quando estão presentes vários fatores incontrolláveis e humanos. E segundo (Almeida, 2016):

“A gestão do risco é um processo reconhecido que, se usado de modo estruturado e sistemático, permite identificar perigos, fatores de risco, fontes de risco e eventos típicos, que alimentam um processo de análise que permite suportar a decisão na seleção de medidas e ações concertadas, de modo a aumentar globalmente a segurança e desempenho dos sistemas em análise. Nesta área tem-se observado uma evolução consistente no sentido de harmonizar conceitos e terminologias (e.g. ISO 31 000:2009 e ISO Guide 73:2009) e assim contribuir para a aplicação coerente de conceitos.”

Quadro 4 – Conceitos subjacentes à segurança e risco

Acidente	Evento imprevisto e indesejado de que resultam perdas ou danos, independentemente da sua magnitude ou tipologia (e.g. lesões em pessoas, danos em propriedades, danos ambientais, perdas de económicas ou de imagem) (ABNT, 2005; ISO, 2009b).
Consequência	Resultado ou impacto de um evento, ou alteração de circunstâncias que afetam (positiva ou negativamente) o alcançar dos objetivos. Pode ser certa ou incerta, constituir uma gama de consequências ou ter várias dimensões de consequências, e ser expressa quantitativa ou qualitativamente (ISO, 2009b).
Contingência	“Possibilidade de se alterarem as condições ou circunstâncias esperadas e em que é necessário atuar em conformidade para evitar impactos negativos nos objetivos” (IPQ, 2013, p. 8).
Emergência	“Situação, normalmente um acidente, que ocorre inesperadamente e que requer atuação rápida para minimizar as suas consequências” (IPQ, 2013, p. 8).
Evento	Ocorrência ou alteração de um conjunto particular de circunstâncias, podendo ser uma única ocorrência ou uma série ocorrências, e ter várias causas (ISO, 2009b).
Exposição	Grau com que uma organização ou parte interessada está sujeita a um evento (ISO, 2009b).
Fatores de risco	Não constituem fontes potenciais de dano, mas podem afetar a magnitude do risco (probabilidade ou consequência). Podem dividir-se em humano, equipamento e ambiente (Almeida e Silva, 2009).
Fonte do risco	Elemento (tangível ou intangível) que, por si só ou em combinação com outros, tem potencial intrínseco de originar um risco (ISO, 2009b).
Gestão do risco	Processo de aplicação sistemática de políticas de gestão, procedimentos e práticas que estabelecem o contexto, identificação, análise, avaliação, tratamento, monitorização e revisão dos riscos. Ou seja, é o conjunto de atividades coordenadas que permitem às organizações, de forma planeada e metódica, reduzir os riscos (ISO, 2009b).
Incidente	Evento sem consequências, onde não resultou dano ou perda. Também pode ser designado como quase-acidente (ISO, 2009b).
Perceção do risco	É a visão de partes interessadas sobre o risco, que reflete as suas necessidades, problemas, conhecimento, crença e valores (ISO, 2009b).
Perigo	Fonte ou situação com potencial para provocar danos nos indivíduos, na propriedade ou no ambiente (ABNT, 2005; ISO, 2009b). Derivam das características das atividades e do meio onde são praticadas (Almeida e Silva, 2009).
Probabilidade	Possibilidade (objetiva ou subjetiva) de algo acontecer. Pode referir-se a uma frequência relativa de ocorrência (rara, improvável, moderada, provável, quase certa) (ISO, 2009b).
Resiliência	Capacidade de adaptação de uma organização num ambiente complexo e em mudança (ISO, 2009b).
Risco	Efeito da incerteza nos objetivos, podendo este ser positivo, negativo ou um desvio do expectável. Pode ser expresso na combinação da probabilidade da ocorrência e consequências de um evento (ISO, 2009b).
Segurança	Entende-se por segurança estar livre de riscos inaceitáveis, no entanto, não existe segurança absoluta pois existe sempre algum risco residual (ISO e IEC, 2014).
Vulnerabilidade	Propriedades intrínsecas do que é suscetível a uma fonte de risco que pode resultar num evento com consequências (ISO, 2009b).

A bibliografia sobre estas temáticas é muito extensa e as definições de conceitos estão longe de ser consensuais (Almeida, 2016). Para Fuller e Drawer (2004), trata-se de um conceito multidimensional que não se limita aos riscos objetivos ou à probabilidade estatística dos riscos, pois temos que considerar a interpretação subjetiva dos níveis de risco, pelo facto de todas as avaliações de riscos quantificados envolverem uma decisão humana que é envolta na subjetividade e características individuais de cada um.

Nesta tese adotam-se as normas ISO, que aprofundaremos de seguida, apresentando-se no Quadro 4 uma síntese de terminologia e conceitos conforme adotados nesta tese.

Considerando a relevância do setor e as características das atividades de aventura impõe-se que sejam praticadas e enquadradas de forma responsável tanto em termos de segurança como a nível ambiental. Assim, deve ser adotada uma abordagem metodológica preventiva, sistemática e estruturada de gestão do risco, aplicando, atempadamente, medidas adequadas para garantir a segurança dos praticantes e técnicos e acompanhar a evolução dos níveis de risco real (Almeida e Silva, 2009).

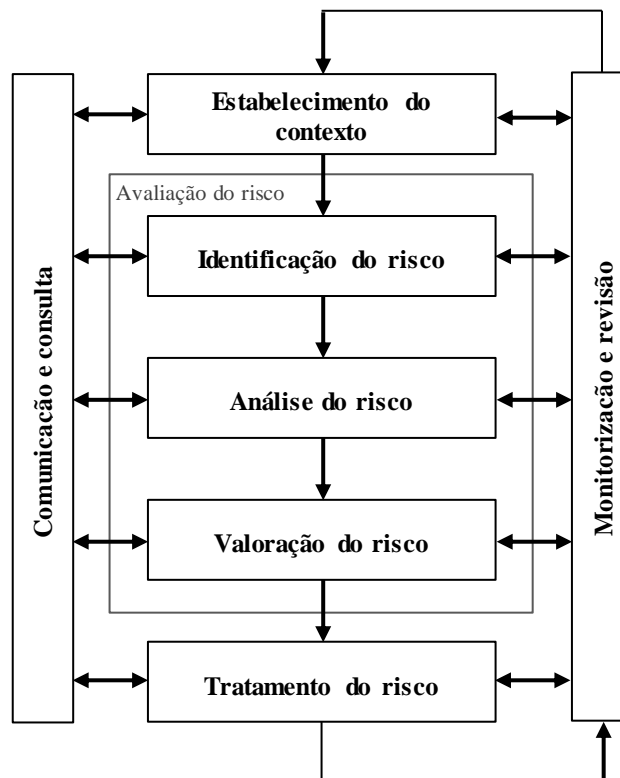


Figura 15 – Fases do processo de gestão do risco (ISO, 2009a, p. 14)

Desde modo, as empresas de animação turística devem seguir uma abordagem metodológica de gestão do risco como a reconhecida internacionalmente e recomendada pela norma ISO 31000:2009, que inclui um processo de gestão do risco organizado em sete fases (Figura 15). “Esta norma recomenda que as organizações desenvolvam, implementem e melhorem continuamente uma estrutura cujo objetivo é integrar o processo para gerir o risco” (ISO, 2009a, p. v) no sistema de gestão.

De acordo com este modelo, genericamente:

“As organizações gerem o risco mediante a sua identificação e análise, após o que avaliam a necessidade da sua alteração, tratando-o de forma a satisfazer os seus critérios do risco. Ao longo deste processo comunicam e consultam com as partes interessadas, monitorizando e revendo o risco e meios de controlo que estão a alterá-lo, de forma a assegurarem que não é necessário um tratamento do risco suplementar” (ISO, 2009a, p. v).

Atendendo que “as consequências associadas às práticas da animação turística podem ser equacionadas em diferentes dimensões, como sejam, segurança e saúde das pessoas envolvidas (técnicos, praticantes, turistas, público), impactos nos ecossistemas, ou impactos socioeconómicos para as empresas, comunidades ou regiões” (Almeida e Silva, 2013, p. 226) pretende-se destacar essencialmente os aspetos de segurança e saúde, e consequências associadas, dada a elevada importância para o subsector.

A adoção, pelas empresas de animação turística, de processos de gestão do risco eficazes, eficientes e coerentes deve considerar três grupos de fatores de risco que são: as pessoas, os equipamentos e as condições do meio. Assim, ponderando a interação de fatores associados aos intervenientes, às técnicas e procedimentos, aos equipamentos e ao meio, a gestão do risco nas atividades de aventura permite intervir positivamente sobre os mesmos, devendo ser concentrados esforços nos fatores mais relevantes para cada atividade e evento de risco plausível.

A gestão do risco deve ser um processo contínuo, sistemático e alargado a todas as atividades das empresas de animação turística. A sua aplicação deve resultar numa tomada de decisão sustentada, que leve à adoção dos procedimentos e práticas que permitam obter níveis de risco aceitáveis, permitindo uma exposição controlada da organização, recursos humanos e clientes ao risco. Seguidamente apresentam-se sumariamente cada uma das fases do processo de gestão do risco proposto pela norma ISO 31000:2009.

## **Estabelecimento do contexto**

O estabelecimento do contexto constitui a fase inicial do processo de gestão do risco onde se identificam as necessidades, públicos, percepções e critérios a adotar. Esta fase permite apreender os objetivos da organização, o ambiente em que procura atingi-los, as partes interessadas e os critérios de risco – que na sua globalidade ajudarão a identificar e apreciar a natureza e complexidade dos riscos (ISO, 2009a). Devem ser tidos em conta os objetivos, definir parâmetros internos e externos que afetam o processo de gestão do risco e estabelecer o alcance e critérios de referência para o resto do processo, que podem basear-se em critérios legais, sociais, políticos, operativos, técnicos, objetivos competitivos, financeiros, entre outros que reflitam os valores, objetivos e recursos da organização (Hirsch, 2012; ISO, 2009a).

Ao definir os critérios de risco deve considerar-se a natureza e os tipos de causas e de consequências, bem como a probabilidade de ocorrência, possibilitando determinar o nível de risco e em que medida se torna aceitável ou tolerável (ISO, 2009a).

Nas atividades de aventura, as empresas de animação turística devem estabelecer o contexto por atividade compilando informação específica acerca da atividade, objetivos, características do produto (local, duração, dificuldade, etc.), âmbito e interfaces que possam interferir na gestão da segurança, e critérios para análise e avaliação dos riscos (ABETA e MT, 2009b; ISO, 2014).

## **Identificação do risco**

Sendo a primeira fase da avaliação do risco, a identificação do risco “requer a aplicação de um processo sistemático para entender o que pode acontecer, como, quando e porquê” (Purdy, 2010, p. 883), ou seja, é o processo essencial para encontrar, reconhecer e descrever riscos(ISO, 2009b)(ISO, 2009b)(ISO, 2009b)(ISO, 2009b), exigindo-se que seja bastante rigorosa pois um risco não identificado nesta fase não será considerado em análises posteriores (ISO, 2009a).

A organização deve aplicar os métodos e técnicas adequados aos seus objetivos, capacidades e riscos enfrentados, para identificar “as fontes de risco, áreas de impactos, eventos (incluindo mudanças nas circunstâncias) e as suas causas e suas possíveis consequências. O objetivo desta etapa é gerar uma lista abrangente de riscos baseados nesses eventos que possam criar, melhorar, prevenir, diminuir, acelerar ou retardar o cumprimento dos objetivos” (ISO, 2009a, p. 17). Esta identificação deve incluir

potenciais “efeitos de dominó” e efeitos cumulativos, e considerar todas as causas e consequências significativas (ISO, 2009a).

Para desenvolver a identificação do risco, bem como a posterior análise, é essencial efetuar a revisão sistemática do objeto da análise, que deve ser efetuada objetivamente, por técnicos qualificados nas atividades, e para cada organização, local, tarefa ou equipa de trabalho (Almeida e Silva, 2013, 2014), com base em informações pertinentes e atualizadas, e com recurso a várias fontes.

As empresas de animação turística devem estabelecer e manter um processo estruturado para a identificação contínua de riscos nas suas atividades de turismo de aventura, incluindo atividades rotineiras e não-rotineiras, supervisionadas e não-supervisionadas, a competência dos participantes, os locais de atividade, tarefas dos recursos humanos, e instalações, vestuário e equipamentos utilizados nas atividades de turismo de aventura fornecidos pela organização, dos participantes e de terceiros (ISO, 2014).

### **Análise do risco**

Com a análise do risco pretende-se compreender cada um dos riscos, as suas consequências e a probabilidade de ocorrerem (Purdy, 2010), isto é, determinar o nível de risco dos mesmos (Hirsch, 2012). Implica a compreender o risco, considerando os fatores de risco e fontes de risco, as consequências potencialmente associadas e a probabilidade desses eventos poderem ocorrer (ISO, 2009a). Devem ser identificados fatores de risco, ou seja, os que afetem o nível de probabilidade ou a magnitude das consequências (Almeida e Silva, 2013, 2014; ISO, 2009a), que no âmbito da animação turística podem ser agrupados em três grandes categorias (Almeida e Silva, 2013, p. 316):

- Fatores associados às pessoas (e.g. técnicos e clientes) – incluindo competências técnicas, competências físicas, perfil psicológico, escalão etário, dimensão dos grupos, perceção do risco e das competências próprias, capacidades de comunicação, experiência, falhas de avaliação das condições ou execução de tarefas;
- Fatores associados ao equipamento e materiais – incluindo equipamento inadequado, não certificado ou insuficiente, manutenção do equipamento inadequada. O equipamento inclui vestuário e calçado, equipamento de segurança, equipamento de emergência, meios de comunicação, entre outros;



- Fatores associados ao meio – meteorologia (instabilidade, previsões, etc.), condições do terreno (dificuldade, estabilidade de vertentes, altitude, etc.), flora ou fauna, condições do meio aquático (caudal, correntes, etc.).

Bentley *et al.* (2000) e Bentley *et al.* (2001), propõem a categorização dos fatores de risco podem ser organizados em cinco grandes dimensões de segurança: influências extra-organizacionais (fatores fora do controle da gestão, que incidem sobre a organização da atividade); gestão e organizacionais (fatores atribuídos à gestão, organização ou enquadramento da atividade fornecida); clientes (fatores físicos, psicológicos, culturais, sociais, experiência e habilidades dos clientes); equipamentos (fatores associados à disponibilidade, qualidade e adequação dos equipamentos utilizados, equipamentos de segurança, etc.); ambientais (aspectos do ambiente físico no qual a atividade ocorre).

O risco é analisado determinando-se as consequências e a probabilidade de eventos potenciais, tendo em conta outros atributos do risco como a exposição e a vulnerabilidade, podendo um evento ter várias consequências e afetar vários objetivos, pelo que as medidas de controlo existentes e a sua eficácia e eficiência também devem ser tidas em conta, bem como a interdependência dos diferentes riscos e suas fontes (Hirsch, 2012; ISO, 2009a, 2014).

Deste modo, para determinar as probabilidades e consequências devem ser utilizados métodos e técnicas que reduzam a subjetividade inerente a todo o processo (Hirsch, 2012), como por extrapolação a partir de estudos ou dados disponíveis, tendo por base fontes de informação relevantes e atualizadas (ISO, 2009a). Dependendo o grau de detalhe desta fase do risco, das atividades, da disponibilidade de dados fiáveis, dos recursos disponíveis e da dificuldade da tomada de decisões (Hirsch, 2012; ISO, 2009a).

Contudo, a complexidade e diversidade de situações que podem ocorrer nas atividades de aventura tornam a antecipação das potenciais ocorrências uma tarefa de difícil concretização, em particular para as situações pouco prováveis, mas que possam ter consequências elevadas, bem como os potenciais “efeitos de dominó”. Assim, considerando os elevados níveis de incerteza é adequado utilizar metodologias simples para efetuar a estimativa do risco, como é o caso da matriz de risco ou matriz probabilidade-consequência associada a escalas ordinais para a probabilidade e consequência (Almeida e Silva, 2009, 2013, 2014).

Atendendo ao contexto e às características das práticas de turismo de aventura e do subsetor da animação turística, “seria recomendável a existência de um procedimento normalizado e de bases de informação estruturadas para diferentes atividades, incluindo possíveis fatores de risco associados a pessoas, equipamento, materiais e meio, eventos, fontes de risco, perigos e causas” (Almeida e Silva, 2013, p. 227).

Igualmente importante será o registo de acidentes ou incidentes, pois a análise deste registo histórico facilitará ensinamentos e melhorias futuras. Uma base de dados “de acidentes e incidentes, combinada com o registo das atividades efetuadas pelas empresas de animação turística (número de horas de atividade, número de participantes, tipo de atividade), constitui o melhor mecanismo para avaliar e acompanhar a evolução do risco real” (Almeida e Silva, 2013, p. 227).

### **Valoração do risco**

Esta fase de avaliação do risco compara os resultados da análise de risco com os critérios de risco para determinar se o nível de risco é aceitável ou tolerável (ISO, 2009b), viabilizando as decisões sobre quais os riscos que necessitam de tratamento e a prioridade para a implementação do tratamento (ISO, 2009a). Ou seja, é através da valoração do risco que se compara os riscos estimados com os níveis de aceitabilidade definidos pelos critérios de risco estabelecidos na definição do contexto e se avalia a necessidade de aplicar medidas de controlo, tipologia de intervenção (e.g. acompanhamento, redução do risco, etc.) e hierarquização dos riscos e definição de prioridades de atuação.

Para além de indicar medidas de controlo, a avaliação do risco pode levar à decisão de se proceder a uma análise mais aprofundada ou à decisão de não se tratar o risco de nenhuma outra forma que seja manter os controlos existentes (ISO, 2009a), pois as soluções conhecidas podem ter inconvenientes a diversos níveis, como de custo, desempenho ou eficácia, qualificação de recursos humanos, entre outros (Almeida e Silva, 2009).

As decisões tomadas devem estar de acordo com os requisitos legais, regulatórios e outros requisitos, bem como ter em conta todos os *stakeholders* (ISO, 2009a), considerando que fatores individuais, sociais, económicos e de contexto (e.g.

regulamentação, boas práticas aceites pelos pares, opinião pública) afetam largamente a aceitabilidade do risco<sup>9</sup> (Almeida e Silva, 2009).

Atendendo que, nas atividades de aventura, os riscos que se enfrentam são variados, e que o objetivo é encontrar um equilíbrio adequado entre os benefícios, os custos e as medidas de controlo a implementar (Hirsch, 2012), afigura-se adequada a adoção do princípio ALARP (As Low As Reasonably Practicable), que representa uma abordagem onde o risco residual<sup>10</sup> deve ser tão baixo quanto razoavelmente possível, ou seja, o risco é tolerável se a sua redução for impraticável ou se o seu custo for totalmente desproporcional para a melhoria adquirida (HSE, 2001).

### **Tratamento do risco**

O tratamento do risco é o processo de seleção, avaliação e implementação de medidas que permitam modificar os riscos (ISO, 2009a), com especial importância para os riscos não aceitáveis (Almeida e Silva, 2013). Trata-se de avaliar e selecionar as opções, incluindo a análise de custos e benefícios e a avaliação de novos riscos que podem ser gerados por cada opção, e posteriormente priorizar e implementar os tratamentos selecionados através de um processo planeado (Purdy, 2010).

Esta fase é um processo cíclico que envolve avaliar as medidas já implementadas, determinar se os níveis de risco residual são toleráveis, e caso não sejam definir e implementar um novo tratamento e consequente avaliação da sua eficácia (ISO, 2009a), ou seja, engloba a melhoria dos controlos existentes ou o desenvolvimento de novos controlos. O controlo dos riscos, com consequências negativas, pode envolver várias opções de tratamento, aplicadas individualmente ou combinadas (ISO, 2009a, 2009b):

- Suprimir ou evitar o risco ao decidir não iniciar ou não continuar com a atividade que dá origem ao risco;
- Reduzir o risco, atuando no sentido de reduzir a probabilidade ou as consequências;
- Transferir ou partilhar o risco com outra parte ou partes;
- Reter o risco de forma consciente e fundamentada, implica a aceitação de potenciais benefícios ou perdas, a partir de um determinado risco.

---

<sup>9</sup> A aceitabilidade do risco refere-se ao risco de falha ou acidente que os intervenientes no processo de decisão aceitam incorrer apesar de poderem existir soluções que podem conduzir à redução do risco (Almeida e Silva, 2009, p. 318).

<sup>10</sup> O risco residual é o risco remanescente após o tratamento do risco (ISO, 2009b).

Deste modo, ao nível da animação turística, em particular nas atividades de aventura de risco acrescido, a intenção de reduzir os níveis de risco deve incidir na redução das probabilidades de ocorrência de acidentes e na minimização das consequências, atuando nas fontes de risco, perigos e fatores de risco, e caso estas intervenções sejam insuficientes, ou seja, não reduzam os riscos para um nível aceitável, as empresas devem considerar a supressão do risco (e.g. cancelamento total ou parcial da atividade). Em paralelo as empresas podem transferir ou partilhar o risco através de seguros ou contratos, embora devam estar conscientes das limitações e que, em caso de acidente, poderá ser difícil evitar os efeitos negativos ao nível da imagem e de mercado.

Para os eventos de risco cuja avaliação resulte ser não aceitável, deverão ser descritas as medidas para a redução do risco, organizadas num programa de controlo do risco constituído pelas diferentes ações, responsáveis pela sua implementação, bem como os recursos a afetar (Almeida e Silva, 2014).

Contudo, para além da dificuldade de avaliar a eficácia e as relações custo-benefício de medidas de controlo do risco, no âmbito das empresas de animação turística, a dependência das características de atividades e territórios específicos e o facto das medidas e ações poderem permitir reduzir vários riscos torna a análise mais complexa (Almeida e Silva, 2013).

Neste sentido, seria pertinente um enquadramento regulamentar específico para as atividades de risco acrescido (e.g. canoagem em águas bravas, *canyoning* ou alpinismo), com a aplicação de requisitos mínimos ao nível da qualificação dos recursos humanos, equipamentos e instalações, e de normas e procedimentos padrão de boas práticas, bem como de planos de emergência e contingência. Paralelamente, a disponibilização de procedimentos padrão para a gestão do risco nas atividades de aventura como “uma estrutura de dados com caracterização de medidas, com indicadores sobre a sua eficácia e meios necessários à sua implementação” (Almeida e Silva, 2013, p. 228), o desenvolvimento de um sistema de supervisão e auditoria idóneo, e a especialização dos meios de resgate e socorro, poderão facilitar o controlo do risco no subsector da animação turística.

### **Comunicação e consulta**

A comunicação e consulta às partes interessadas deve ser transversal a todas as fases do processo de gestão do risco. Deve abordar questões relacionadas com o risco propriamente dito, causas, consequências (se conhecidas) e medidas tratamento (ISO,

2009a), de forma eficaz com todas as partes interessadas para se assegurar que compreendem as tomadas de decisão e as razões pelas quais ações específicas são requeridas (Hirsch, 2012; ISO, 2009a).

Nesta fase é importante considerar a percepção do risco dos intervenientes, dada a sua influência para a apreciação do mesmo, e à variabilidade de valores, necessidades, suposições, conceitos e preocupações que podem ter um impacto significativo sobre as decisões tomadas (ISO, 2009a). Assim, uma comunicação fluída e sincera é essencial para estabelecer uma cultura de segurança, assegurar que todos os intervenientes estão conscientes das suas funções e responsabilidades, e que conhecem os riscos associados à atividade e as próprias obrigações para os reduzir (Hirsch, 2012).

Atendendo à relevância para a redução da probabilidade de ocorrência ou consequências de eventos indesejados, a comunicação aos clientes, por parte das empresas de animação turística, é determinante para que estejam devidamente “informados e conscientes dos riscos das atividades em que pretendem participar e das exigências físicas, técnicas e até psicológicas que podem ser necessárias” (Almeida e Silva, 2013, p. 230), podendo orientar o cliente perante o risco, como o evitar ou agir em caso de acidente ou incidente. É de salientar que é uma obrigação legal e que as empresas têm o dever de informar os clientes:

“sobre as características específicas das atividades a desenvolver, dificuldades e eventuais riscos inerentes, material necessário quando não seja disponibilizado pela empresa, aptidões físicas e técnicas exigidas aos participantes, idade mínima e máxima admitida, serviços disponibilizados e respetivos preços, e quaisquer outros elementos indispensáveis à realização das atividades em causa” e “sobre as regras de utilização de equipamentos, legislação ambiental relevante e procedimentos a cumprir nas diferentes situações de perigo ou emergência previsíveis, bem como informação relativa à formação e experiência profissional dos seus colaboradores” (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho, p. 4204).

Deste modo, “deverão existir formulários de preenchimento obrigatório onde é explicada a natureza das atividades e onde os clientes declaram cumprir os requisitos mínimos e a não existência de limitações de saúde impeditivas da prática” (Almeida e Silva, 2013, p. 230) e que poderão informar o compromisso da empresa para com a segurança e os mecanismos disponíveis em caso de emergência.

### **Monitorização e revisão**

A monitorização do risco envolve o acompanhamento regular de todo o processo de gestão do risco com vista a (ISO, 2009a):

- Garantir que as medidas e ações de controlo são eficazes e eficientes, tanto na sua conceção como na operação;
- Obter informação adicional para melhorar a avaliação do risco;
- Analisar os eventos (acidentes ou incidentes) e aprender com os mesmos;
- Detetar alterações no contexto externo e interno, em particular as que possam implicar alterações aos critérios de risco e aos tratamentos e prioridades do risco;
- Identificar riscos emergentes.

Esta fase pretende atestar se o processo de gestão do risco foi bem dimensionado e se é eficaz, sendo portanto fundamental que os seus resultados sejam registados, pois esta contínua recolha de informação fundamentará a necessária análise crítica. Portanto, “a fase de monitorização do risco é, no essencial, uma fase de recolha de informação que irá alimentar a revisão do planeamento da gestão do risco” (Almeida, 2016).

No subsetor da animação turística, as empresas devem proceder à monitorização do risco das atividades que desenvolvem, efetuando, no mínimo, o registo sistemático de (Almeida e Silva, 2013, p. 229):

- Atividades efetuadas, incluindo o número de clientes, número de técnicos, horas efetivas de atividade, duração total das atividades, dados pessoais dos clientes (idade, género, etc.), nível técnico e experiência dos clientes, etc. (parte desta informação é exigida na comunicação à seguradoras);
- Acidentes e incidentes, para o que devem ter um formulário de registo de ocorrências específico.

Neste sentido, seria uma vez mais importante a disponibilização de uma matriz de referência que permita facilitar a recolha de informação e consequente monitorização do risco por parte das empresas do subsetor.

Em síntese, no âmbito das atividades de aventura, a grande variabilidade do nível de dificuldade e de risco das atividades reflete as características dos participantes, atividades, locais de prática e operadores. Assim, atendendo à importância do risco nestas atividades, em particular para os operadores, quer numa perspetiva de redução do risco real para níveis aceitáveis, quer para adequar o risco percebido ao nível de desafio pretendido pelo cliente, torna-se fundamental que estes implementem um processo de gestão do risco adequado às atividades que promovem.

Na perspetiva das atividades organizadas, nomeadamente por empresas de animação turística, as vantagens das medidas de gestão do risco vão para além da

verificação ou redução do risco, permitindo uma conduta verdadeiramente preventiva, um melhor planeamento e operacionalização das atividades, bem como uma melhor resposta em caso de acidente. Ou seja, uma cultura de qualidade, segurança e gestão para que as atividades de aventura possam ser divertidas e desafiantes, sem displicência na sua prática.

A aplicação de processos de gestão do risco no subsetor da animação turística é ainda muito incipiente, quer pela complexidade das atividades, das diferentes dimensões de consequências (segurança e saúde dos envolvidos, impactos nos ecossistemas, ou impactos socioeconómicos para as empresas, comunidades ou regiões) e das características do subsetor, quer pela falta de orientações e ferramentas específicas para auxiliar os profissionais do subsetor, atendendo à exigência de competências muito específicas para o seu desenvolvimento (Almeida e Silva, 2014).

A adoção generalizada de uma abordagem metodológica de gestão do risco só será possível se estiver associada a um mecanismo obrigatório ou a vantagens evidentes ao nível de mecanismos de certificações, regras de boas práticas, entre outros (Almeida e Silva, 2013), sendo certamente facilitada com articulação de esforços coletivos dos diversos *stakeholders*, por exemplo ao nível da avaliação de riscos e identificação de medidas de controlo relativas a determinados locais de prática.

### **3.3. Gestão da segurança no turismo de aventura**

Atendendo que o turismo de aventura envolve atividades que associam, muitas vezes, a atividade física ao contacto privilegiado com a natureza, numa procura de estilos de vida mais saudáveis e bem-estar pessoal, é necessário não esquecer, não obstante estes benefícios, que a sua prática assume alguns riscos para os intervenientes, decorrentes da interação de vários fatores: natureza, humanos, especificidades das modalidades, entre outros.

Muitas destas atividades são consideradas de risco acrescido atendendo à conjugação ou magnitude de vários perigos e fatores de risco que derivam das características das atividades e do meio onde se desenvolvem, de questões ambientais temporárias (e.g. meteorologia, ondulação, caudal), dos equipamentos utilizados, do planeamento e operacionalização das atividades e das características, competências e comportamentos dos intervenientes (Almeida e Silva, 2014). Contudo, é de salientar que, no enquadramento de atividades de turismo de aventura, existem diversos fatores

que não são completamente controláveis pelo dinamizador da atividade (meteorologia, queda de objetos, outros participantes, etc.), fruto de um meio natural incontável e imprevisível, bem como uma série de riscos inerentes às práticas a desenvolver (técnicas de progressão) e à personalidade do participante.

Como referido, as atividades na natureza e de aventura podem implicar a exposição a um número significativo de perigos (Weber, 2001), sendo muitas vezes classificadas como práticas de risco acrescido, pelo que a conjugação ou magnitude de vários perigos e fatores de risco implica adoção de boas práticas e medidas de segurança para se terem níveis baixos de risco de lesão e, principalmente, o de morte. Como evidencia Cater (2006), a aventura é um atrativo natural num destino e o risco percebido pode ser parte dessa motivação, podendo os acidentes comprometer a imagem de um destino turístico.

Os acidentes trágicos podem ter um forte impacto na reputação dos destinos ou produtos turísticos pois os meios de comunicação social oferecem elevada atenção às fatalidades, como se verificou no único acidente mortal, em Portugal, na prática de *canyoning*. Atendendo que se tratava de uma prática enquadrada por uma empresa de animação turística, a publicidade negativa promovida de forma gratuita pelos media refletiu-se no consumo desta atividade turística, bem como no destino, com uma diminuição na afluência ao itinerário de *canyoning* do rio Teixeira.

Para Cater (2006), o resultado do elevado perfil mediático dos acidentes em atividades de turismo de aventura é considerável pela influência da comunicação social na opinião pública, podendo estas carregar uma imagem de perseguição arriscada como ocorreu quando a BBC cancelou a exibição de um filme após um trágico acidente numa atividade de *rafting* na Áustria, pois este envolvia significativos segmentos de *rafting*.

Atendendo, que o turismo é cada vez mais submetido ao escrutínio da imprensa, os eventos negativos, como lesões ou mortes, em atividades de aventura têm potencial imediato de danificar seriamente a imagem do setor, podendo, a curto prazo, refletir-se em termos económicos (Bentley e Page, 2008). A nível económico o efeito de acidentes mortais pode ser considerável como sucedeu em Queenstown, Nova Zelândia, onde após 5 mortes, num período de 18 meses, as quebras no mercado de *rafting* atingiram cerca de 90% e provocaram uma queda estimada das receitas turísticas da região de aproximadamente 40% (Page, 1997).

É importante recordar que a segurança é sempre relativa, pois está intimamente ligada ao conhecimento dos riscos existentes, sendo a aceitação ou não destes uma



opção de cada empresa, compartilhada com seus clientes (ABETA e MT, 2009b). O facto de os turistas pagarem por atividades recreativas de risco e os operadores turísticos atuarem com vista a minimizar os riscos é um paradoxo com uma resposta ortodoxa, pois os operadores vendem aos seus clientes a aparência de risco de modo a conferir capital social, ao mesmo tempo protegem-nos do risco real de modo a evitar doenças e lesões, custos médicos e legais, bem como publicidade negativa (Buckley, 2012).

As empresas de animação turística devem estar conscientes dos riscos que as práticas oferecidas possam acarretar, caso contrário pode ser destrutivo para o negócio, bem como sofrer implicações judiciais em caso de acidentes graves (Cater, 2006), como sucedeu no trágico acidente de *canyoning* na Suíça, em 1999, que vitimou 21 pessoas e levou ao encerramento da empresa e à acusação de oito técnicos por homicídio involuntário (Wilks e Pendergast, 2010). Assim, deve existir um enquadramento mais cuidado e uma avaliação contínua para garantir uma imagem positiva (Bentley e Page, 2008).

Deste modo, a cultura da segurança deve ser o “farol” das empresas de animação turística, exigindo-se, portanto, medidas de segurança adequadas para se ter um nível de risco aceitável na organização e dinamização deste tipo de atividades, ou seja, “implicam a necessidade de adotar boas práticas e medidas de segurança para se garantir um nível de risco residual reduzido” (Almeida e Silva, 2014, p. 107).

Tal como referido anteriormente, os acidentes com grande impacto mediático colocam no centro das atenções a idoneidade e perigosidade destas práticas, realçam o “rótulo” de atividades de aventura e de risco acrescido e relançam o constante debate sobre a regulamentação do subsetor.

O crescimento do turismo de aventura, quer em termos de praticantes quer em termos de operadores turísticos, foi acompanhado pelo crescimento do número de acidentes, e reforçou a necessidade de organização e estruturação do subsetor, e de soluções que aumentem a segurança das atividades oferecidas e baixem os índices de ocorrências (ABETA e MT, 2009b). Simultaneamente, a temática suscitou o interesse da comunidade académica e diversos autores estudaram os assuntos associados ao risco e segurança nas atividades de turismo de aventura.

Contudo, Bentley e Page (2008) estranham a escassa investigação atendendo ao nível de risco inerente a muitas atividades de aventura, e ao facto do setor ser baseado nas experiências, fruição turística e consumo de imagens e elementos intangíveis que podem ser severamente afetados por eventos negativos, tais como lesões ou mortes.

Ainda assim, têm surgido diversos estudos e regulamentações sobre a forma de como “melhorar a qualidade, a segurança e a competitividade dos profissionais e empresas do segmento” (ABETA e MT, 2009b, p. 9), com destaque para os instrumentos político-legais criados em países como a Nova Zelândia, França, Reino Unido, Brasil, entre outros (DOL, 2010a).

De destacar as diretrizes da Internacional Organization for Standardization (a ISO 31000:2009 e a ISO Guide 73:2009), que apesar de não serem específicas de nenhum setor (Pimentel e Melo, 2013), pretendem uniformizar as diferentes abordagens e definições sobre a gestão do risco (Purdy, 2010). E principalmente as recentes normas de turismo de aventura que especificam a forma como as empresas de turismo de aventura devem gerir, em termos de segurança, os seus serviços (ISO 21101:2014), as competências mínimas dos técnicos de atividades de turismo de aventura (ISO/TR 21102:2013) e as informações mínimas a serem comunicadas aos participantes e potenciais participantes antes, durante e depois da atividade para garantir a segurança (ISO 21103:2014) (ISO, 2014).

Contrariamente à atual legislação para o subsetor da animação turística em Portugal, para se conseguirem níveis de segurança elevados nas atividades de turismo de aventura, não basta pagar uma licença, cumprir com os seguros obrigatórios e informar os clientes acerca das características da atividade. Segundo Almeida e Silva (2009), embora estas exigências sejam essenciais, não são suficientes e não garantem que a prática da animação turística seja enquadrada por profissionais com competência e experiência adequadas, desconhecendo-se os níveis de risco atuais, podendo em muitos casos estar-se perante níveis de risco claramente inaceitáveis. Muitas vezes as empresas de animação turística têm recursos humanos experientes e entusiastas num produto ou atividade, mas que nem sempre têm conhecimentos ou qualificações para implementar um sistema de gestão do risco adequado (DOL, 2010b).

Ainda assim, apesar das grandes limitações da atual legislação há que destacar a recente norma para o “Turismo de Ar Livre. Atividades de Turismo de Natureza” – NP 4520:2013, que “tem por objetivo promover práticas ambientais de excelência, melhorar a qualidade da oferta e a segurança das atividades de turismo de ar livre” (IPQ, 2013, p. 7). Todavia, “será necessário o envolvimento e compromisso dos responsáveis pelas entidades e seus técnicos para desenvolver procedimentos que possam levar à aplicação de uma abordagem metodológica de gestão do risco às suas atividades” (Almeida e Silva, 2013, p. 236).

A criação de normas e de processos de avaliação da conformidade são essenciais para se garantir um turismo de aventura seguro, contudo, não basta aplicar estas ferramentas, sendo fundamental envolver os diversos *stakeholders*, bem como a implementação de outras medidas, como os seguros e a qualificação dos recursos humanos (ABETA e MT, 2009b).

Contudo, para que estas temáticas deixem de ser tabu para as empresas de animação turística (Page *et al.*, 2005) impõe-se uma mudança de mentalidade e maior abertura para a implementação de mecanismos de gestão do risco e procedimentos de segurança, e de uma melhor articulação destas com os *stakeholders* com intervenção essencial para a segurança nas atividades de turismo de aventura (por exemplo operacionais de busca, resgate e socorro, gestão do território, provedores de informação meteorológica e do estado do mar) para o aumento dos níveis de segurança e de modo a prevenir incidentes ou acidentes nestas práticas.

Assim, exige-se especial atenção com os aspetos relacionados com a segurança, designadamente diretrizes, estratégias, normas, regulamentos, processos de certificação e outros instrumentos específicos, independentemente do pressuposto esforço e risco das atividades de aventura poder variar de intensidade consoante a exigência de cada atividade e a capacidade física e psicológica do turista (MT, 2008). Impondo-se que sejam desenvolvidas e disseminadas práticas de gestão do risco entre os operadores de turismo de aventura, com base em formações específicas, acreditação, consultadoria jurídica, seguros, diretrizes operacionais padrão, modelagem de riscos, resgate, socorrismo e práticas de segurança (Williams e Soutar, 2005).

Apesar de, em termos internacionais, as abordagens para a gestão da segurança nas atividades de turismo de aventura receberem cada vez mais atenção por parte dos órgãos governamentais, ainda não se observam resultados sólidos nem certezas quanto às medidas mais eficazes (DOL, 2010a; Smulders *et al.*, 2013). Segundo os estudos desenvolvidos por estes autores, as medidas de segurança implementadas dividem-se em duas tipologias, a saber, medidas regulamentares (legislação), isto é, de cariz obrigatório, e medidas não regulamentares (normas, sistemas de certificação, códigos de conduta, boas práticas ou convenções), ou seja, em regime voluntário.

As abordagens adotadas para o subsetor do turismo de aventura são maioritariamente de cariz voluntário (DOL, 2010a; Smulders *et al.*, 2013). O maior acolhimento de medidas não regulamentares pode estar associado às presumíveis vantagens: (i) por serem medidas que possam incentivar a participação, por não serem

impostas; (ii) quando sujeitas a uma inspeção independente podem ser um elemento de garantia para os clientes; (iii) podem ser entendidas como um complemento à legislação de segurança e saúde no trabalho; (iv) potencialmente reduzem a carga administrativa para as entidades reguladoras; (v) por algumas promoverem a partilha de boas práticas sem custos ou a custos reduzidos (SG, 2012).

Segundo DOL (2010a) os sistemas de certificação voluntários proporcionam um equilíbrio entre o cumprimento de normas de segurança e uma carga administrativa moderada, tanto para as empresas de animação turística como para as entidades fiscalizadoras. Sugerindo que os regimes voluntários podem assumir uma índole obrigatória em determinadas circunstâncias, como no acesso a espaços públicos, na obtenção de seguros ou de apoios estatais.

Contudo, também se observam algumas limitações e lacunas nas medidas em regime voluntário, tal como: (i) a natureza voluntária pode levar à falta rigor ou má aplicação das medidas; (ii) alguma falta de credibilidade junto das empresas ou dos clientes; (iii) garantia limitada de boas práticas; (iv) a escassez de inspeções pode limitar a oportunidade de partilhar as boas práticas; (v) só com uma generalização significativa se estabelecem como medidas necessárias para as empresas de animação turística; (vi) podem significar elevados investimentos para as empresas (SG, 2012).

Paralelamente Smulders *et al.* (2013) apontam para o problema da escassa transversalidade da maioria dos sistemas de gestão da segurança voluntários disponíveis, por serem desenvolvidos pelas associações empresariais do subsector, não envolvendo, geralmente, outros *stakeholders* na sua conceção, bem como por estarem muito concentrados na gestão da empresa de animação turística, com tendência para funcionarem como sistema de auditoria para controlo de qualidade, em vez de se focarem especificamente na segurança das atividades. Em Portugal assistimos a este cenário, pois as questões da segurança estão integradas no sistema de certificação da qualidade desenvolvido pela APECATE.

No que respeita às medidas regulamentares são poucos os países que as adotam, sendo de salientar que geralmente não são transversais, limitando-se a estipular alguns requisitos mínimos de segurança para o licenciamento das empresas (e.g. Bélgica, Costa Rica e Finlândia), focando-se geralmente em algumas atividades (e.g. Bélgica, Finlândia e Reino Unido), restringindo-se apenas à qualificação dos técnicos que enquadram as atividades (e.g. França), ou simplesmente definem requisitos quando se opera com públicos menores de 18 anos (e.g. Reino Unido) (DOL, 2010a; Smulders *et al.*, 2013).

Assim a legislação sobre a segurança nas atividades de turismo de aventura em diversos países revela-se um pouco limitada no âmbito de intervenção.

Alguns países complementam uma legislação geral com regulamentações específicas para algumas atividades (e.g. Bélgica e Finlândia) ou com a incorporação de normas na legislação (e.g. França) (Smulders *et al.*, 2013). De realçar também que o controlo do cumprimento destas medidas também é muito variado com inspeções regulares (e.g. Reino Unido), periódicas e aleatórias (e.g. Costa Rica) ou num regime de autorregulação pelo subsetor (e.g. Bélgica) (DOL, 2010a; Smulders *et al.*, 2013).

Para além desta legislação há que considerar também outras regulamentações decorrentes da partilha de espaços com outras atividades não turísticas (aéreas ou marítimas), ou seja, legislações não específicas que têm que ser cumpridas pelas empresas de animação turística.

Atualmente, é difícil afirmar quais são as medidas mais eficazes, sendo que a legislação tende a estabelecer requisitos mínimos de segurança enquanto os sistemas de certificação e as normas enfatizam padrões de segurança mais elevados (DOL, 2010a). Ainda assim, a tendência das políticas governamentais apontam para a adoção de medidas de segurança voluntárias, acreditando na capacidade de autorregulação do subsetor. Um exemplo desta perspetiva é a opção do governo do Reino Unido, que decidiu substituir o regime legal por um sistema voluntário (SG, 2012), apesar da Escócia e do País de Gales não acompanharem esta decisão de Inglaterra, mantendo o atual regime de inspeção e licenciamento. Na sequência de acidentes graves e envolvendo muitas pessoas, vários países ou regiões (e.g. Austrália, Nova Zelândia e Suíça) levantaram muitas questões sobre qual a melhor solução para assegurar a segurança no turismo de aventura e, apesar da discussão abundante, continuam sem legislar a segurança nestas atividades.

No entanto, Smulders *et al.* (2013) consideram que a abordagem mais eficaz para promover a segurança no turismo de aventura será a combinação de uma medida regulamentar com um sistema de certificação auditado, pois entendem que a aplicação de medidas de segurança não pode ficar dependente da boa vontade dos profissionais. Segundo os estudos desenvolvidos por DOL (2010a) e por Smulders *et al.* (2013) os países com abordagens de segurança mais eficazes são os que concertam sistemas de certificação voluntários com requisitos legais (e.g. Bélgica, Finlândia, França e Reino Unido).

A regulamentação de medidas de segurança é uma forma de garantir que todas as empresas de animação turística são abrangidas, independentemente da disponibilidade das empresas (SG, 2012). Contudo é fundamental que seja um processo transversal e que não incorra em excesso de trabalho administrativo, para cumprir requisitos formalizados, mas sim em resultados práticos que tornem as atividades de aventura mais seguras.

Presentemente, as abordagens de segurança voluntárias ou obrigatórias têm o foco nas qualificações dos técnicos que enquadram as atividades, nos sistemas de gestão da segurança das empresas e na normalização de equipamentos (DOL, 2010a). Contudo, numa perspetiva de segurança, existem cinco componentes (gestão, técnicos, clientes, ambiente e equipamento) que devem estar interligados e ser abordados em simultâneo, de modo a assegurar um nível de segurança adequado, quer para os clientes, como para os técnicos (Smulders *et al.*, 2013).

Assim, à semelhança de outros sistemas de gestão (qualidade ou ambiental), revela-se de grande importância a implementação de um sistema de gestão da segurança (Figura 16) por parte destes operadores turísticos, para que se possa estabelecer uma política de segurança<sup>11</sup> no turismo de aventura, utilizando as técnicas de gestão do risco e um processo de melhoria contínua.

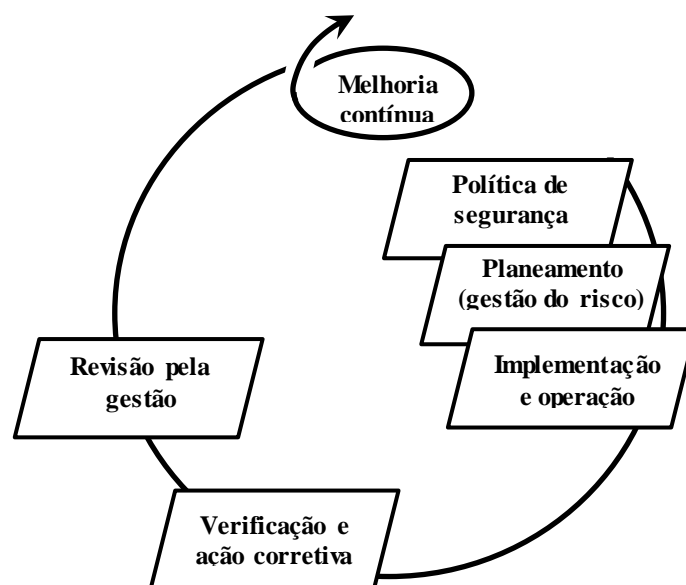


Figura 16 – Modelo de sistema de gestão da segurança (adaptado de OHSAS, 2007:vi)

<sup>11</sup> Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, considerando a adoção de boas práticas consagradas de segurança das atividades de turismo de aventura e a busca da melhoria contínua (ABETA e MT, 2009b).

A implementação de um sistema de gestão da segurança sistematiza os processos que tornam estas atividades mais seguras, incorporando a segurança na cultura e nos objetivos organizacionais das empresas, assumindo a prevenção como um dos principais objetivos através da identificação e documentação das situações que envolvem maior risco, antecipando, sempre que possível, a ocorrência de eventos indesejados e, disseminando procedimentos de segurança (ABETA e MT, 2009b), ou seja, encoraja as empresas a analisar, do ponto de vista da segurança, as atividades de turismo de aventura, as necessidades dos participantes e a definir processos que garantam a segurança (ISO, 2014).

Deste modo, as empresas de animação turística devem estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança, assente numa política de gestão da segurança abrangente que expresse o seu compromisso para o cumprimento da legislação e normas de saúde e segurança, a prevenção de danos graves e a melhoria contínua (IPQ, 2008; ISO, 2014; MBIE, 2013).

Contudo, a implementação de um sistema de gestão da segurança deve considerar a dimensão da operação, tipologia e complexidade das atividades de aventura oferecidas e a competência dos recursos humanos que as enquadram (ISO, 2014; MBIE, 2013), devendo assentar numa definição dos objetivos e âmbito de aplicação, bem como numa política de segurança baseada em três pilares (ABETA e MT, 2009b, p. 33): “o da segurança (gestão do risco, melhoria contínua, utilização e disseminação das boas práticas<sup>12</sup>), o socio-ambiental (referente à minimização de impactos e à conduta consciente em ambientes naturais) e o legal (atendimento da legislação) ”.

A política de segurança pode inclusive ser usada como estratégia de marketing, no entanto, deve ser comunicada e compreendida por todos os *stakeholders* sem afetar os seus propósitos, devendo ser a base para a fase de planeamento, ou seja, para o processo de gestão do risco (ver capítulo anterior).

Na fase de implementação e operação devem ser disponibilizados recursos essenciais, definidas funções, responsabilidades e competências necessárias, processos de comunicação e estabelecidos procedimentos operacionais padrão (*briefings*, *checklists*, definição de procedimentos técnicos específicos e de manutenção de

---

<sup>12</sup> Gama de ações atualmente aceite no subsetor do turismo de aventura para gerir o risco de danos. Refletem os padrões relevantes reconhecidos (*guidelines* de segurança na atividade; códigos de prática ou conduta; outros *guidelines* reconhecidos e; práticas aceites pelos profissionais) para a prestação segura de atividades de aventura (MBIE, 2013).

equipamentos, etc.) para cada atividade, bem como a preparação e resposta a emergências. A etapa de verificação e ação corretiva é fundamental para avaliar a fase de implementação e operação, sendo a monitorização e medição periódica do desempenho, a gestão de incidentes, não-conformidades, ações corretivas e preventivas, e o controlo de registos essenciais para ratificar o bom desempenho ou promover os ajustes e realinhamentos necessários, e consequentemente facilitar a revisão do sistema pela gestão de topo da organização, num processo de melhoria contínua (ABETA e MT, 2009b; ABNT, 2005; IPQ, 2008; ISO, 2014; MBIE, 2013; OHSAS, 2007).

Considerando este modelo, é importante que as empresas de animação turística atendam aos requisitos normalizados (NP 4397:2008 e NP 4520:2013), e que implementem um sistema de gestão da segurança adequado às suas características, podendo ser faseado ou com um âmbito de aplicação limitado a algumas atividades ou produtos.

Sendo de salientar que a norma NP 4397:2008 pretende dar suporte e promover boas práticas de segurança e saúde do trabalho (IPQ, 2008) e que a norma NP 4520:2013 disponibiliza, aos responsáveis pela organização das atividades de turismo de ar livre, um conjunto de requisitos transversais a todas as atividades, que visam elevar a qualidade da oferta, na ótica de um desenvolvimento sustentável gerador de benefícios para todas as partes interessadas, tendo em vista uma atuação continuada para a adoção de boas práticas nas dimensões de sustentabilidade ambiental, sociocultural e económica, de gestão do risco e segurança e de qualidade de serviço (IPQ, 2013).

Para além da componente técnica, é necessário considerar a importância da inovação tecnológica, com o desenvolvimento de equipamentos (de progressão, de segurança, vestuário, etc.) mais leves, mais resistentes e mais funcionais, bem como de tecnologias diversas (localização, informação e comunicação, etc.) com grande impacto na segurança e técnica das atividades na natureza e de aventura.

A era da tecnologia chegou às atividades de aventura, com a significativa evolução dos equipamentos em constante aperfeiçoamento e outros recursos tecnológicos, provocando transformações, no domínio da segurança, abismais (Beedie e Hudson, 2003; Lorenzo, 2006). O desenvolvimento de novos materiais e novos métodos de fabricação facilitaram o acesso de algumas atividades a mais pessoas, através de uma produção mais barata, de um controle de segurança aperfeiçoado e de materiais mais leves e mais resistentes (Swarbrooke *et al.*, 2003). Por exemplo, no âmbito do vestuário



a lã deu lugar aos tecidos sintéticos, o plástico a membranas hidrófugas, transpiráveis, impermeáveis e leves (Lorenzo, 2006).

No que respeita às tecnologias de informação e comunicação, facilitam um planeamento atempado e mais prudente, bem como um acompanhamento em tempo real, através de dispositivos móveis, das características e condições do meio, sendo portanto uma ferramenta fundamental em prol da segurança no turismo de aventura.

A variação das condições meteorológicas é um dos fatores de risco mais inquietantes ao nível das atividades em meio natural, pois o agravamento das condições meteorológicas torna o terreno mais difícil, como tal, torna-se obrigatória o conhecimento das previsões meteorológicas correspondentes ao dia da atividade, combinando vários modelos meteorológicos para evitar imprevistos (Schubert, 1996). Com a vulgarização do acesso à internet, bem como a evolução dos boletins meteorológicos (maior grau de detalhe geográfico e temporal) a obtenção mais precisa e atualizada de previsões meteorológicas apresenta-se fundamental para o planeamento e operacionalização de atividades de turismo na natureza e de aventura com níveis de segurança mais elevados.

Ainda assim, a importância das tecnologias de informação e comunicação não se limita à diminuição do risco e aumento da segurança, pois a utilização de dispositivos móveis de comunicação (telemóveis, rádios, etc.) em atividades de risco acrescido, no âmbito do turismo e desporto na natureza, pode minimizar os danos em caso de incidente ou acidente, facilitando o contacto com as entidades de socorro e emergência ou para qualquer outra necessidade, sendo, desta forma, o uso de equipamentos de comunicação uma “obrigatoriedade” para os intervenientes nestas atividades.

Segundo Olmedo (2010), para minimizar a exposição ao risco são necessários novos serviços de informação em tempo real para os entusiastas de atividades de aventura na natureza. A exemplo disto há que destacar o projeto MontañaSegura que apresenta dois programas na internet que visam a prevenção de acidentes e a segurança nas atividades de montanha, nomeadamente, o MIDE (Método de Información de Excursiones), que é um sistema de comunicação para avaliar e expressar as exigências técnicas e físicas dos percursos pedestres, e o Visor Aludes, que é um plataforma interativa que disponibiliza informação sobre avalanches (Roche, 2008).

Outro bom exemplo de inovação das tecnologias de informação são os serviços de mapas dinâmicos na internet (WebSIG), como a plataforma ZoomAzores, que é um projeto aplicado ao turismo na natureza nos Açores, e que disponibiliza funcionalidades

e informação que pode ser descarregada, como imagens, vídeos, percursos compatíveis com serviços de mapas globais ou aplicações de GPS (Global Positioning System) e telemóveis (Silva, 2008).

As inovações ao nível das tecnologias de localização são, porventura, as que representam maiores impactos em matéria de segurança nas atividades ao ar livre. O desenvolvimento dos sistemas de radionavegação e posicionamento por satélite permitem a utilização de um recetor GPS que possibilita a obtenção, com margem de erro insignificante, da localização, velocidade e tempo, sob quaisquer condições atmosféricas, 24 horas por dia e em qualquer ponto do globo terrestre (Cimiano, 2003; Schubert e Stückl, 2007), permitindo gravar um trajeto, seguir um previamente concebido ou definir uma rota até determinado local. A utilização de um aparelho de GPS é de extrema importância para o planeamento, operacionalização e assistência em atividades na natureza e de aventura.

No entanto, a inovação tecnológica dos sistemas de geolocalização não se restringe às utilizações de navegação referidas, sendo já utilizados localizadores por satélite para gerir a segurança dos visitantes num determinado território, como por exemplo sucede na montanha do Pico, nos Açores, onde é obrigatório o uso de uma pulseira de geolocalização que permite saber onde se encontram os visitantes a cada momento.

Os localizadores por satélite estão também difundidos como detetores de vítimas de avalanche (e.g. ARVA), que constitui, atualmente, o método mais rápido e seguro para localizar um esquiador ou alpinista soterrado por uma avalanche, todavia, estes aparelhos não diminuem o perigo de avalanche, simplesmente facilitam a localização das vítimas (Schubert e Stückl, 2007). A evolução dos localizadores por satélite permite inclusive que este envie aos contactos predefinidos, onde e como se encontra o utilizador, bem como comunicar com centros de resgate.

Aquando de condições meteorológicas adversas (neve, tempestade, etc.), ou de sobrevivência (resgates, evacuações, incêndio, etc.), obter uma posição exata é, por vezes, matéria de vida ou morte (Cimiano, 2003). O conhecimento preciso da posição, assim como as características e condições do meio associado a dita posição é um fator chave na redução dos incidentes e acidentes (Olmedo, 2010). Em matéria de gestão do risco e segurança os sistemas de geolocalização, que solucionam as necessidades de localização e navegação dos intervenientes, combinados com tecnologias móveis de

comunicação permitem desenvolvimentos importantes ao nível da prevenção e assistência nas atividades de turismo ao ar livre.

A inovação tecnológica tem-se revelado de extrema importância para a gestão da segurança, no âmbito do turismo na natureza e de aventura, quer ao nível do planeamento, com a evolução das tecnologias de informação, quer ao nível da operacionalização, com a disponibilização de equipamentos e sistemas de comunicação e localização, como também no domínio do socorro e emergência, permitindo maior eficácia e otimizar tempo e custos. Contudo, é no planeamento e prevenção que os progressos tecnológicos poderão ter um maior contributo para aumentar a segurança e portanto reduzir o risco real no turismo e desporto na natureza e de aventura, pois, segundo Hirsch (2008), os avanços técnicos, a preparação e a formação não tornam as atividades mais seguras, sem que se consiga que o risco assumido por cada um seja menor.

Apesar das reconhecidas valências, a excessiva confiança nos diversos equipamentos, especialmente os instrumentos de orientação, navegação e comunicação, pode dar uma falsa sensação de segurança, como tal é imprescindível um conhecimento profundo e rigoroso sobre o seu funcionamento, bem como de outras técnicas complementares. Deve-se aproveitar as tecnologias de localização e comunicação para antecipar os problemas e considerar o uso que delas se pode requerer numa situação de resgate (Olmedo, 2010).

Atendendo, à crescente preocupação pelas questões da segurança, exigências legais, normas ou boas práticas no subsector do turismo de aventura, bem como pelo facto de se tratar de atividades de risco acrescido, onde o risco pode ser um atrativo e considerando o impacto dos acidentes, “é importante estabelecer uma estratégia de gestão do risco que minimize a ocorrência de acidentes e otimize a resposta a acidentes” (Almeida e Silva, 2009, p. 311).

## 4. METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

### 4.1. Abordagem concetual da investigação

A abordagem metodológica adotada desenvolve-se em três dimensões estruturantes para a segurança no turismo de aventura (Figura 17): (i) contexto de operacionalização das atividades; (ii) atitudes e práticas dos prestadores de serviços em atividades de aventura; (iii) condições de resposta em caso de emergência.



Figura 17 – Dimensões estruturantes para a segurança no desporto e turismo de aventura

Neste capítulo apresenta-se a metodologia e discutem-se os métodos que servem de suporte à investigação, com o intuito de estabelecer a ponte entre a revisão da literatura e o trabalho empírico. A apresentação da metodologia adotada para abordar a problemática em estudo inclui as opções metodológicas da investigação, os participantes, os instrumentos de inquirição e os procedimentos de recolha e tratamento dos dados.

Após a análise em torno das temáticas de estudo associadas ao objeto desta investigação, descrevem-se os procedimentos metodológicos referentes à componente da investigação empírica relacionada com o desenvolvimento e aplicação de instrumentos de medida que permitam recolher informação junto dos principais *stakeholders*. A auscultação destes *stakeholders* é fundamental para uma melhor definição de políticas de segurança a aplicar no turismo de aventura, indo ao encontro de um planeamento e gestão do risco prospetivos e participativos.

Esta investigação circunscreve-se aos agentes de animação turística (empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticas)<sup>13</sup> e a entidades com intervenção determinante para a segurança em atividades de aventura, atendendo aos objetivos desta investigação. O enfoque é na oferta dos serviços e não na procura, sendo inquiridos os atores – empresários ou gestores – com responsabilidades na prestação de serviços de animação turística, em particular atividades na natureza e de aventura. Adicionalmente, são também inquiridos representantes de três grupos de entidades com intervenção ao nível: (i) da definição de políticas e de regulamentação do subsetor; (ii) da emergência; (iii) dos seguros.

A seleção dos grupos de *stakeholders* a inquirir neste estudo considerou fatores como o de reconhecimento e o da atributabilidade<sup>14</sup>, e especialmente o da relevância, pela maior influência destes atores na segurança e gestão do risco das atividades de aventura no âmbito da animação turística.

Outros *stakeholders* poderiam ter sido considerados, incluindo especialistas e investigadores nas áreas do turismo e da gestão do risco, e os participantes nas atividades. No entanto, estes não foram incluídos por não terem normalmente intervenção direta no estabelecimento das condições da oferta. Também por esta razão não foram inquiridos os participantes nas atividades, para além de ser necessário assegurar a exequibilidade deste estudo, que poderia ser comprometida se fosse incluída a auscultação deste grupo de modo representativo num estudo que se pretende abrangente a nível nacional.

A investigação do presente estudo assenta num modelo concetual que se insere numa área de investigação multidimensional que integra as especificidades do turismo na natureza e de aventura, as políticas de segurança e a gestão do risco no âmbito da animação turística. Tratando-se de uma área de investigação alargada e considerando a heterogeneidade entre os diversos grupos de *stakeholders* a auscultar optou-se por desenvolver instrumentos de inquirição diferenciados em função de cada grupo.

A conjugação de diferentes tipos de fontes e de métodos permite recolher dados de fontes complementares, abarcar diferentes pontos de vista, potenciando a fiabilidade

---

<sup>13</sup> Utilizar-se-ão os termos prestadores de serviços de turismo de aventura ou empresas de animação turística para se referir a estas entidades, não se fazendo distinção entre empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos.

<sup>14</sup> Entendendo-se o reconhecimento como a facilidade de identificação desses atores com o universo e a atributabilidade como “a capacidade da definição permitir decidir sem ambiguidade se um determinado indivíduo pertence ou não à população do estudo” (Oliveira, 2009, p. 5).

da interpretação e das conclusões. No âmbito deste trabalho, optou-se por uma abordagem de triangulação<sup>15</sup> (Veal, 2011), conforme se apresenta na Figura 18.

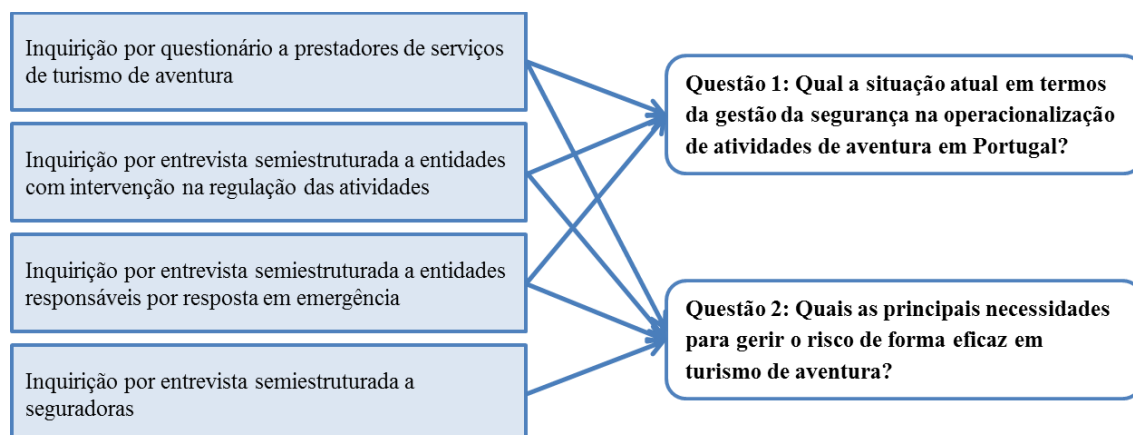


Figura 18 – Triangulação de métodos de investigação

Neste caso a triangulação envolve a utilização de métodos diferentes para responder à questão de partida “Quais as principais intervenções necessárias para assegurar uma gestão da segurança eficaz na oferta de turismo de aventura em Portugal?” diferenciando as perspetivas concretizadas nas duas subquestões enunciadas na introdução. Deste modo, a triangulação suporta-se em diferentes fontes (*stakeholders*) e em métodos diferenciados, que foram selecionados em função dos objetivos e características de cada grupo a inquirir, permitindo capturar diferentes perspetivas da mesma problemática. Os métodos utilizados são questionários e entrevistas semiestruturadas, com recurso a guião previamente elaborado. As fases de elaboração e de aplicação dos instrumentos de inquirição são descritas nas secções seguintes.

## 4.2. Inquirição aos prestadores de serviços de turismo de aventura

### 4.2.1. Seleção do instrumento de inquirição e faseamento metodológico

Atendendo às características e dimensão do grupo dos prestadores de serviços de turismo de aventura, nomeadamente empresários ou gestores de animação turística e operadores marítimo-turísticos, optou-se por realizar a inquirição a este grupo com recurso a questionário. A opção por este instrumento de medida resulta da necessidade de auscultar os principais atores deste segmento que têm uma influência determinante

<sup>15</sup> A triangulação envolve vários métodos para estudar um único problema, como a combinação de técnicas qualitativas e quantitativas (Veal, 2011).

na segurança e na qualidade dos serviços de turismo de aventura. Assim, é viável recolher dados que permitem efetuar uma análise quantitativa junto de uma população com uma dimensão significativa.

O faseamento metodológico aplicado na elaboração e aplicação do questionário foi o seguinte:

- 1) Revisitação dos objetivos e questões de investigação;
- 2) Conceção do questionário:
  - a. Identificação dos requisitos de informação e estruturação geral do questionário;
  - b. Elaboração da versão inicial do questionário;
  - c. Validação por especialistas e pré-teste;
  - d. Versão final do questionário;
- 3) Aplicação do questionário.

Tendo por base os objetivos gerais e específicos, apresentados no primeiro capítulo, e considerando as características do subsetor da animação turística e as especificidades das atividades de aventura optou-se por aplicar um questionário com duas partes: (i) uma primeira parte mais generalista, com o intuito de aprofundar o conhecimento do subsetor, bem como aferir a política e a conduta de segurança e práticas de gestão do risco dos prestadores de serviços de animação turística, numa perspetiva global das práticas em turismo de aventura; (ii) uma segunda parte direcionada a atividades selecionadas, com o propósito de detalhar aspetos mais específicos da segurança e gestão do risco em atividades de risco acrescido diferenciadas, designadamente ao *canyoning* e ao arborismo que são assim atividades caso de estudo.

Esta opção resulta da grande diversidade de produtos do subsetor e do interesse de analisar em pormenor algumas atividades. A escolha destas atividades de aventura resulta de serem atividades distintas entre si em termos do contexto e características de prática. Assim, a seleção do arborismo justifica-se por se tratar de uma atividade dependente de instalações artificiais permanentes em ambiente vertical tipicamente ao ar livre, normalmente utilizados com grande autonomia por parte dos participantes, com uso de equipamentos de proteção individual, em condições que se podem considerar bastante controladas. O *canyoning* é uma atividade típica de aventura que incorpora a exposição a diversos perigos e fatores de risco, em ambiente natural bastante selvagem e em territórios diferenciados.

#### 4.2.2. População e amostra

A população a inquirir é composta pelos empresários que promovem atividades de aventura, quer no âmbito da animação turística, quer das marítimo-turísticas. O critério para definir esta população é a inscrição no RNAAT<sup>16</sup>, com exceção das empresas que desenvolvam exclusivamente atividades de turismo cultural ou *touring* paisagístico e cultural, ou seja, restringe-se a 1841 empresas que declararam desenvolver atividades de turismo de ar livre, na natureza, de aventura ou marítimo-turísticas, do total de 2138 empresas registadas em Portugal continental a 31 de dezembro de 2014.

Apesar de se encontrarem registadas, 343 empresas tiveram o seu registo cancelado ou suspenso por incumprimento de obrigações com o Turismo de Portugal, I.P.<sup>17</sup>. Adicionalmente, após receção do questionário, 92 empresas informaram que não desenvolvem este tipo de atividades ou não o fizeram no ano de 2014. Das empresas registadas também não foi possível obter o contato de 27 das inscritas no RNAAT considerando-se por isso que também não estarão operacionais. Assim, excluindo estes três grupos, a população de referência a inquirir estima-se em 1379 casos. Atendendo às atividades selecionadas como caso de estudo e à elevada expressão que a atividade de *canyoning* assume nas regiões autónomas da Madeira e dos Açores optou-se por alargar a população a inquirir às 15 empresas sediadas e que operacionalizam estas atividades nestas regiões.

Assim, na investigação são considerados três grupos na população inquirida ou operacional (Quadro 5). Apesar da população de empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos ser relativamente fácil de determinar, é mais difícil confirmar os produtos ou atividades que cada empresa efetivamente oferece. A abordagem adotada para determinar as empresas que operacionalizam as atividades selecionadas (*canyoning* e arborismo) consistiu, numa primeira fase, em efetuar o levantamento das empresas que registaram estas atividades no RNAAT, na DRTA e na DRTM. Seguidamente, dado que nem todas as empresas operacionalizam as atividades registadas, contactaram-se estas empresas para confirmação da operacionalização efetiva de atividades de *canyoning* ou de arborismo. Deste modo, foi possível confirmar

---

<sup>16</sup> Somente após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho, passaram a ser registadas as empresas de animação turística da Madeira, pelo que a 31 de dezembro de 2014 apenas se encontravam 29 empresas da Madeira inscritas no RNAAT.

<sup>17</sup> Uma empresa encontra-se em incumprimento, uma vez que não cumpre as obrigações com o Turismo de Portugal, I.P., violando o disposto nos n.ºs 6 a 8 do art.27º (alínea a) e do n.º1 do art.10º - A) do Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de julho.



a operacionalização das atividades e consequentemente obter uma definição mais fidedigna da população a inquirir (Quadro 5).

Quadro 5 – Empresas de animação turística que operacionalizam *canyoning* ou arborismo

		<i>Canyoning</i>	Arborismo
<b>Registo</b>	RNAAT	173	287
	RAA	14	1
	RAM	13	0
	<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>288</b>
<b>Operacionalizam</b>	Portugal continental	51	52
	Açores	8	1
	Madeira	5	0
	<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>53</b>

Sendo o universo genérico conhecido e limitado, optou-se por não realizar um método de amostragem, tendo sido inquirido todo o universo operacional das empresas licenciadas, com as exceções atrás referidas. A amostra é constituída por todos os respondentes, o Quadro 6 apresenta a síntese da população inquirida e das respostas obtidas. A amostra total, que se considera representativa<sup>18</sup>, é composta por 256 casos que correspondem a 18,4 % da população operacional de 1394 casos. De salientar que, dos 256 casos<sup>19</sup>, 40 operacionalizam a atividade de *canyoning* e 27 operacionalizam a atividade de arborismo. Do total de casos, apenas 8 operacionalizam conjuntamente as atividades *canyoning* e arborismo.

Quadro 6 – Síntese da população inquirida e da amostra para os três grupos considerados

<b>Grupo</b>	<b>População inquirida</b>	<b>Amostra</b>	
	<b>N.º</b>	<b>N.º</b>	<b>População inquirida</b>
Empresários ou gestores de EAT ou OM-T	1394	256	18,4 %
Empresários ou gestores de EAT - <i>canyoning</i>	64	40	62,5 %
Empresários ou gestores de EAT - arborismo	53	27	50,9 %

<sup>18</sup> Uma “amostra é representativa se as unidades que a constituem forem escolhidas por um processo tal que todos os membros da população tenham a mesma probabilidade de fazer parte da amostra” (Moreira, 2009, p. 30) e “quando nos reflete nas suas unidades o que ocorre na população” (Vilelas, 2009, p. 245).

<sup>19</sup> Dos 256 casos, 29 não completaram o questionário, contudo optou-se por se incluírem na amostra visto que responderam a mais de 80% do questionário.

### 4.2.3. Conceção do questionário

#### Identificação dos requisitos de informação e estruturação geral do questionário

Tratando-se de uma área de investigação alargada e com as especificidades de um subsetor multifacetado e onde interagem diversos *stakeholders*, foi necessário elaborar um instrumento de medida de raiz que se ajustasse aos objetivos do presente estudo, pelo que se optou por desenvolver um questionário tendo por base outros estudos e documentos de referência.

Apesar de não se ter encontrado nenhum estudo com âmbito similar ao desta investigação, para a conceção do questionário foram consultados diversos estudos em áreas afins que recorrem a questionários e outros documentos relevantes para a definição dos requisitos de informação a obter a partir do questionário desta investigação (Quadro 7), principalmente em temáticas associadas ao turismo na natureza e de aventura, em particular, à segurança e gestão do risco nestas atividades.

Quadro 7 – Estudos considerados nesta investigação empírica

Referência	Tema
ABETA e MT (2009)	Manual de boas práticas – sistema de gestão da segurança
Page, Bentley e Walker (2005)	Scoping the nature and extent of adventure tourism operations in Scotland: how safe are they?
Bentley, Page e Edwards (2008)	Monitoring injury in the New Zealand adventure tourism sector: an operator survey
Bentley, Page e Walker (2004)	The safety experience of New Zealand adventure tourism operators
DOL (2010)	Stock -take of risk management and safety provisions in the adventure and outdoor commercial sectors in New Zealand
DOL (2010)	Summary of consultation responses. A contributing paper for the review of risk management and safety in the adventure and outdoor commercial sectors in New Zealand 2009/10
IQP (2013)	NP 4520 Turismo de ar livre. Atividades de turismo de natureza
Silva (2013)	Turismo na natureza como base do desenvolvimento turístico responsável nos Açores
Sman, Marle e Aken (2003)	Risks of certain sports and recreational activities in the EU
TIANZ (2013)	Canyoning: activity safety guideline – version 1.1
TIANZ (2014)	High wire and swing: activity safety guideline
TP (2013)	Agentes de animação turística 2012
TP (2014)	Animação turística em Portugal 2013 - Caracterização da oferta e da procura

Atendendo a que o objeto principal da investigação está centrado na gestão da segurança e do risco como abordagem sistemática para se avaliar a segurança nas atividades de aventura desenvolvidas pelas empresas de animação turística portuguesas, considera-se pertinente que o instrumento de medida possibilite aprofundar o conhecimento deste subsetor de atividade, bem como os aspetos mais específicos das práticas de gestão do risco. Deste modo optou-se por dividir o questionário em seis partes:

- I. **Caracterização pessoal e socioprofissional**, onde se pretende obter informação para caracterizar os inquiridos, incluindo o nível de formação entendido como um aspeto essencial para um serviço de elevada qualidade e segurança;
- II. **Caracterização da empresa**, de forma a conhecer melhor o subsetor e complementar a informação já recolhida por outros estudos, nomeadamente o estudo “Agentes de Animação Turística 2012” desenvolvido pelo Turismo de Portugal (TP, 2013a). Nesta parte pretende-se ainda perceber a maturidade das empresas do subsetor, a postura perante o mercado, as características dos clientes e os serviços desenvolvidos;
- III. **Práticas de gestão do risco e política de segurança na empresa**, com o intuito de aferir a conduta de segurança e conhecer o nível de cumprimento e o grau de importância que a empresa atribui à aplicação de um sistema de gestão do risco no subsetor da animação turística, às medidas preventivas relativas a aspetos logísticos, participantes, recursos humanos, equipamento e plano de emergência e contingência, tal como referido na norma NP 4520:2013 “Turismo de Ar Livre. Atividades de Turismo de Natureza”;
- IV. **Avaliação das práticas de gestão do risco no subsetor da animação turística**, de modo a conhecer a perceção e importância atribuída pelas empresas relativamente às práticas correntes de planeamento e de gestão do risco, bem como o grau de importância que atribuem à implementação de requisitos de segurança nas práticas de animação turística;
- V. **Parte aplicável a empresas que operacionalizam atividades de *canyoning***, pretendendo-se que classifiquem a influência que alguns fatores poderão ter na segurança das atividades de *canyoning*, assim como a importância para a segurança que atribuem à sua implementação;

## VI. Parte aplicável a empresas que operacionalizam atividades de arborismo

(parques de aventura), para que classifiquem a influência que alguns fatores poderão ter na segurança das atividades de arborismo, bem como a importância para a segurança que atribuem à sua implementação.

A opção por um questionário comum para todos os grupos de empresas justifica-se por possibilitar a análise numa mesma base, facilitando a comparabilidade e a análise global. A estrutura de estudos existentes foi também tida em consideração com o mesmo objetivo. De modo a poder explorar as especificidades das atividades selecionadas para estudo de caso (*canyoning* e arborismo), ao questionário base comum acrescentaram-se duas partes com questões específicas para cada atividade e destinada apenas às empresas que as operacionalizam.

### Elaboração da versão inicial do questionário

Atendendo à revisão da literatura e seis temas base identificados como estruturantes para o questionário, foram definidos um conjunto de subtemas, interligados com os objetivos, as questões e as hipóteses da investigação. Posteriormente foram definidas as dimensões, como resultado da agregação de variáveis e a partir destas foram criadas as questões (Quadro 8) e definidas as escalas de medida e os métodos de análise de dados mais adequados.

De forma a tornar o tratamento dos dados mais objetivo e simplificado optou-se maioritariamente por perguntas fechadas, com respostas quantitativas escritas em números pelo respondente e com respostas condicionadas a uma escala de opinião, incorporando apenas uma pergunta de resposta aberta, para permitir aos inquiridos a inclusão de outros aspetos considerados relevantes. Ainda nesta perspetiva, em onze questões foi disponibilizada a opção “outro” de forma a possibilitar aos inquiridos o destaque de itens adicionais.

Neste sentido, e considerando que as variáveis que se tencionam medir são maioritariamente de classificação qualitativa (opinião, nível de aplicação, etc.), utilizou-se nas questões deste tipo a escala de medida de Likert com cinco níveis que varia entre “nada importante” e “extremamente importante”, “discordo totalmente” e “concordo totalmente” ou “muito inferior” e “muito superior”, acrescida de mais uma opção referente a “sem opinião”, bem como com três níveis, “não aplica”, “aplica em parte” e “aplica”.

Tendo por base a revisão bibliográfica foi elaborada uma primeira versão do questionário, com o pressuposto de se aferir, em várias fases, a pertinência e clareza da terminologia e das perguntas até se concluir a proposta final.

Quadro 8 – Estrutura do questionário: dimensões, questões por dimensão e variáveis

Dimensões/Variáveis (D)	Questões (Q)	
	Total	Identificação das variáveis (n.º da questão)
<b>D1 - Caracterização dos inquiridos</b>	<b>7</b>	1 a 7
<b>D2 - Animação turística e marítimo-turística</b>	<b>121</b>	
D2.1 - Caracterização das empresas	5	8 a 12
D2.2 - Caracterização do cliente	5	13 a 17
D2.3 - Produtos e serviços	97	18 a 22; 23.1 a 23.26*; 24.1 a 24.7*
D2.4 - Gestão ambiental, da qualidade e da segurança	14	27.1 a 27.4; 28.1 a 28.5*
<b>D3 - Segurança e gestão do risco na empresa</b>	<b>48</b>	
D3.1 - Bases de gestão do risco	8	29.1 a 29.4*
D3.2 - Recursos humanos	8	30.1 a 30.4*
D3.3 - Equipamento	4	31.1 a 31.2*
D3.4 - Aspectos logísticos	6	32.1 a 32.3*
D3.5 - Participantes	10	33.1 a 33.5*
D3.6 - Plano de emergência e contingência	8	34.1 a 34.4*
D3.7 - Política de segurança	4	35.1 a 35.4
<b>D4 - Segurança e gestão do risco no subsector</b>	<b>52</b>	
D4.1 - Constrangimentos à segurança no subsector	20	25.1 a 25.16; 26.1 a 26.4
D4.2 - Gestão do risco no subsector	24	36.1 a 36.12*
D4.3 - Requisitos para a segurança	7	37.1 a 37.7
D4.4 - Outros	1	38.
<b>D5 - Segurança no canyoning</b>	<b>30</b>	
D5.1 - Fatores que influenciam a segurança	20	39.1 a 39.20
D5.2 - Requisitos para a segurança	10	40.1 a 40.10
<b>D6 - Segurança no arborismo</b>	<b>26</b>	
D6.1 - Fatores que influenciam a segurança	18	41.1 a 41.18
D6.2 - Requisitos para a segurança	8	42.1 a 42.8

\* Para cada uma destas questões são solicitados dois ou três dados diferentes.

### Validação por especialistas e pré-teste

A validação do instrumento de medida foi assegurada pelo processo metodológico exposto anteriormente, designadamente tendo por base a revisão bibliográfica, a partilha de ideias com especialistas e a aplicação experimental, sempre em consonância com os objetivos do estudo. Ainda que se trate de um instrumento de medida construído para o presente estudo, é de salientar que algumas partes do mesmo inspiram noutros questionários e uma parte significativa das variáveis podem ser medidas diretamente.

No que se refere à validade prática<sup>20</sup>, considerando que não há conhecimento de estudos similares é desnecessário considerar a validade concorrente. Quanto à validade preditiva considera-se que este estudo poderá dar um importante contributo para a continuidade da análise destas dimensões junto destes grupos, bem como o alargamento a outros *stakeholders* ou territórios.

Deste modo, solicitando a resposta ao questionário e simultaneamente uma análise crítica, a primeira proposta foi apresentada a um grupo de especialistas (n=7) nas áreas do turismo, animação turística e gestão do risco, conjuntamente com um enquadramento sumário e objetivos do estudo. De salientar que após a inclusão das sugestões consideradas pertinentes, o questionário foi validado pela associação empresarial do subsetor, APECATE, tendo sido incorporadas algumas sugestões adicionais.

Após estas etapas o questionário foi convertido para a versão *online* do programa SurveyMonkey (plano Plus) e posteriormente efetuada uma aplicação experimental (pré-teste) a um conjunto de casos (n=12) pertencentes aos diferentes grupos de *stakeholders* do universo em estudo, solicitando-se aos respondentes a partilha das dúvidas ou dificuldades na compreensão ou preenchimento do questionário. Através do programa foi possível verificar que o tempo de resposta variou entre os 13 e os 37 minutos, com a maioria dos inquiridos a demorar entre 15 a 20 minutos na resposta ao questionário base e 19 a 30 minutos ao questionário dirigido para as atividades de *canyoning* ou arborismo.

Na sequência desta etapa foi possível esclarecer e refinar a definição de alguns itens e medir a duração da aplicação do instrumento. Contudo, e apesar de se considerar um tempo de resposta aceitável, atendendo ao interesse em obter informação sobre um alargado número de variáveis, após nova análise e discussão com os orientadores considerou-se o questionário relativamente extenso, foram efetuados mais alguns ajustes, mais concretamente eliminação de três questões e adaptação das opções de resposta de uma pergunta.

Apesar de se reconhecer que pode ser discutível, optou-se por agrupar um número elevado de questões numa única secção com a mesma escala de resposta, designadamente no grupo de questões 23, 25, 36, 39 e 41.

---

<sup>20</sup> Dois métodos clássicos para avaliar a validade prática são: (i) validade concorrente, que pressupõe a possibilidade de comparação com outros estudos para correlacionar os resultados ; (ii) validade preditiva, que o instrumento de medida possa ser utilizado posteriormente para verificar as alterações de comportamentos ou de opinião (Hill e Hill, 2008).

### **Versão final do questionário**

Assim, a versão final do questionário (Anexo 1) é constituída por uma nota introdutória que apresenta o objetivo do questionário e se garante a confidencialidade dos dados obtidos, por uma parte comum a todos os grupos de *stakeholders* e duas partes suplementares dirigidas às empresas de animação turística que operacionalizam o *canyoning* ou o arborismo.

Destaca-se a opção de preservar o anonimato dos inquiridos com o objetivo de eliminar ou minimizar a tendência dos respondentes em dar respostas socialmente desejáveis, atendendo a que se trata de um assunto sensível (Hill e Hill, 2008). Ainda com este intuito algumas questões foram direcionadas para o subsetor e não para a empresa.

O instrumento de medida é composto 42 questões, sendo que 19 destas pertencem a mais do que uma variável, existindo assim 284 entradas (Quadro 8).

A dimensão referente à “caracterização pessoal e socioprofissional” dos inquiridos é composta por sete variáveis; a referente à dimensão “caracterização da empresa e da atividade em 2014” por 121; a dimensão “segurança e gestão do risco na empresa” conta com 48 variáveis; a dimensão “segurança e gestão do risco no subsetor da animação turística” conta com 52 variáveis; a dimensão “empresas que operacionalizem atividades de *canyoning*” conta com 30 variáveis; e a da “empresas que operacionalizem arborismo” por 26.

#### **4.2.4. Aplicação dos questionários**

A aplicação do questionário decorreu entre 23 de fevereiro e 29 de maio de 2015, tendo sido solicitado aos respondentes que considerassem 2014 como o ano turístico de referência. O instrumento de medida foi aplicado através de questionário *online* com recurso da ferramenta disponibilizada pela SurveyMonkey, tendo-se obtido 504 respostas das quais 256 foram validadas. A opção por esta aplicação justifica-se por ter diversas vantagens, nomeadamente, pela facilidade de distribuição do questionário e uma aplicação alargada geograficamente, por assegurar o anonimato das respostas, por materializar os resultados numa base de dados, entre outras. Contudo, dois inquiridos revelaram preferência pelo formato papel, sendo entregue pessoalmente e recolhido diretamente.

Aquando do envio da hiperligação do questionário para os endereços de *email* dos inquiridos, através da plataforma do SurveyMonkey, seguiu um texto de enquadramento e era solicitada uma resposta o mais breve possível.

De salientar que o envio do questionário foi feito na época que é considerada baixa, para a maioria das empresas das empresas turísticas e, conseqüente com uma perspectiva de menor carga de trabalho, com o intuito de maximizar o número de respostas. Com o mesmo propósito, sempre que a resposta não chegava em tempo útil, foi enviada uma ou mais recordatórias, preferindo os dias com previsivelmente menor atividade ao ar livre, procurando que os questionários fossem recebidos quando era maior a probabilidade de presença de pessoal no escritório e expectável maior disponibilidade. Assim, considerando que, mesmo em época baixa, a atividade se deverá concentrar aos fins de semana, em época baixa, o dia de contacto preferido foi a terça-feira.

Apesar do questionário não incluir a identificação do respondente e de ser assegurada a confidencialidade, a utilização da ferramenta disponibilizada pela SurveyMonkey permitiu enviar lembretes sem criar duplicações e apenas para os não respondidos ou que porventura não tinham ainda concluído o questionário. Deste modo, foi possível enviar recordatórias e contatos adicionais feitos periodicamente para tentar obter o maior número possível de respostas, insistindo junto dos que, apesar de contactados, demoravam a enviar a resposta, bem como personalizar os contactos para as atividades em estudo de caso.

#### **4.2.5. Tratamento dos dados e técnicas estatísticas**

Inicialmente foi elaborada uma base de dados com recurso ao *software Microsoft Excel* para o sistema operativo *Windows 10*. Para realizar o tratamento dos dados recolhidos utilizou-se o programa informático de estatística *IMB SPSS Statistics* na versão 22.

De forma a avaliar a validade de construção<sup>21</sup> do questionário, ou seja, se o paradigma teórico corresponde às observações, aplicou-se a técnica estatística análise fatorial<sup>22</sup> exploratória com o intuito de verificar as variáveis que estão correlacionadas.

---

<sup>21</sup> É geralmente determinada por procedimentos denominados por análise de fatores ou fatorial (Vilelas, 2009).

<sup>22</sup> É uma técnica para analisar a variância comum das variáveis pertencentes a um conjunto de variáveis, para entender ou explicar as correlações entre essas variáveis (Hill e Hill, 2008). Geralmente aplicada quando: (i) não se tem uma teoria prévia que sustente os fatores de determinado instrumento ou



Aquando da aplicação da análise fatorial consideraram-se as recomendações de referência segundo alguns autores. Assim, para validar a implementação da análise fatorial foram utilizados os métodos de avaliação mais comumente utilizados, o critério de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)<sup>23</sup> e o teste de esfericidade de Bartlett (Damásio, 2012; Moreira, 2009; Pestana e Gageiro, 2005).

Posteriormente, aplicou-se a análise em componentes principais seguida de rotação *Varimax*, considerando para extração de fatores o “critério de Kaiser” com valor próprio (*eigenvalue*) superior a 1 e a progressão dos valores próprios (método “*scree plot*” ou do “cotovelo”), valores de saturação do item no fator superiores a 0,40, e variância explicada superior a 42 % para que se disponham de margens de erro o mais reduzidas possível (Damásio, 2012; Hill e Hill, 2008; Moreira, 2009; Vilelas, 2009).

De forma a avaliar a confiabilidade da estrutura fatorial obtida optou-se por aplicar o *Alfa Cronbach*<sup>24</sup>, por ser considerado o melhor método para estimar a consistência interna (Damásio, 2012; Hill e Hill, 2008) e mais utilizado em estudos transversais quando as medições são realizadas num único momento (Sijtsma, 2009), considerando-se aceitável valores superiores a 0,70 (Vilelas, 2009).

Quadro 9 – Resultados da análise fatorial: Q25

Fator	Itens	Valor próprio	Variância explicada	$\alpha$ Cronbach	Designação
1	Q25.5, Q25.7, Q25.8, Q25.9 e Q25.10	3,839	25,60%	0,734	Contexto do subsetor – pontos fracos
2	Q25.12, Q25.13, Q25.14 e Q25.15	1,862	12,42 %	0,731	Contexto interno – pontos fracos
3	Q25.1, Q25.2, Q25.4 e Q25.11	1,455	9,70%	0,660	Contexto externo – barreiras
4	Q25.3 e Q25.6	1,173	7,82 %	0,662	Contexto do subsetor – lacunas no enquadramento regulamentar

Aquando da análise fatorial à questão Q25 (Anexo 2), relativa às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor, obteve-se uma solução

---

evidências empíricas suficientes de como os itens deverão ser agrupados e avaliados; ou (ii) se pretende confirmar ou refutar a estrutura fatorial do instrumento (Brown, 2015).

<sup>23</sup> O teste KMO é um procedimento estatístico que permite aferir a qualidade das correlações entre as variáveis, indicando o quão adequado é a aplicação da análise fatorial. Valores do KMO entre 1 e 0,9 indicam uma análise fatorial muito boa, valores entre 0,8 e 0,9 boa, entre 0,7 e 0,8 média, entre 0,6 e 0,7 razoável, entre 0,5 e 0,6 má, e inferiores a 0,5 inaceitável (Pestana e Gageiro, 2005).

<sup>24</sup> O coeficiente alfa de *Cronbach* avalia a consistência interna dos itens que visam medir um mesmo constructo (Vilelas, 2009). Considerando-se a consistência interna: muito boa com alfa superior a 0,9; boa com alfa entre 0,8 e 0,9; razoável com alfa entre 0,7 e 0,8; fraca com alfa entre 0,6 e 0,7; e inadmissível com alfa inferior a 0,6 (Pestana e Gageiro, 2005).

de quatro fatores que se demonstrou teoricamente interpretável, explicando 55,53 % da variância. No Quadro 9 apresentam-se os resultados obtidos.

A validade da implementação da análise fatorial à questão Q25 resulta do valor de KMO (0,744) e o teste de esfericidade de Bartlett (0,000), indicando a adequabilidade da aplicação deste procedimento.

Relativamente ao grau de importância atribuída às questões Q29, Q30, Q31, Q32, Q33, Q34, Q35, Q36 e Q37, relativas às práticas de gestão do risco e política de segurança, a aplicação da análise fatorial apresentou uma solução de nove fatores, contudo, após a análise à *scree plot* verificou-se que seria vantajoso testar uma solução de oito fatores (Anexo 3), que se demonstrou teoricamente interpretável, explicando 71,37 % da variância. No Quadro 10 apresentam-se os resultados obtidos.

Quadro 10 – Resultados da análise fatorial: Q29 a Q37

Fator	Itens	Valor próprio	Variância explicada	$\alpha$ Cronbach	Designação
1	Q36.1 a Q36.12	18,358	41,72 %	0,955	Práticas de GR no subsetor
2	Q33.1 a Q33.5, Q32.1 e Q32.3	3,326	7,56 %	0,953	Práticas de GR – participantes
3	Q37.1 a Q37.6	2,064	4,69 %	0,910	Requisitos para a segurança no subsetor
4	Q34.1 a Q34.4	1,986	4,51 %	0,928	Práticas de GR – plano de emergência e contingência
5	Q30.1 a Q30.4 e Q32.2	1,666	3,79 %	0,873	Práticas de GR – recursos humanos
6	Q31.1 e Q31.2	1,622	3,69 %	0,863	Práticas de GR – equipamento
7	Q35.1 a Q35.4	1,263	2,87 %	0,739	Política de segurança na empresa
8	Q29.1 a Q29.4	1,141	2,59 %	0,826	Bases de GR na empresa

A adequabilidade da aplicação da análise fatorial a este grupo de questões é validada pelo valor de KMO (0,932) e do teste de esfericidade de Bartlett (0,000).

De salientar que a estrutura fatorial obtida para este grupo de questões é muito próximo da apresentada no questionário, sendo a única diferença a decomposição do grupo de questões que diziam respeito às práticas de gestão do risco ao nível dos aspetos logísticos, com os três itens desta questão a serem agregados nas práticas de gestão do risco ao nível dos participantes (Q32.1 e Q32.3) e dos recursos humanos (Q32.2). Este alinhamento é perfeitamente compreensível atendendo a que os aspetos logísticos referidos estão essencialmente direcionados para os participantes e para os recursos humanos.

Realça-se a opção de realizar a análise fatorial apenas às questões onde se requer a opinião dos inquiridos, pelo que não se efetuou este procedimento para o nível de aplicação solicitado nas questões Q29, Q30, Q31, Q32, Q33, Q34 e Q36, pois estas variáveis encontram-se dependentes de outros fatores e não só da opinião dos respondentes.

Optou-se por não aplicar a análise fatorial às questões Q26, Q27 e Q28 devido ao reduzido número de itens, bem como por se entender que as variáveis estão bem identificadas com a temática da questão. Contudo, a aplicação do *alfa* de *Cronbach* resultou num grau de confiabilidade de 0,72 para a Q26, de 0,88 para Q27 e de 0,84 para Q28. Também não foi possível aplicar a análise fatorial às questões específicas para o *canyoning* (Q39 e Q40) e arborismo (Q41 e Q42), uma vez que o número de respostas não atinge os mínimos recomendados<sup>25</sup> para a aplicação desta técnica estatística.

Na análise e interpretação dos resultados dos questionários recorreu-se fundamentalmente a estatísticas descritivas (mínimo e máximo), de tendência central (média e moda) e de dispersão (desvio-padrão), sendo a sua leitura e exploração facilitada pelos quadros e gráficos apresentados.

Com o intuito de perceber a relação entre o nível de aplicação e o grau de importância atribuída nos itens relativos às práticas de gestão do risco, nomeadamente das questões Q29, Q30, Q31, Q32, Q33, Q34 e Q36, utilizou-se a técnica estatística não-paramétrica “Kruskal-Wallis” por permitir a comparação múltipla para identificar diferenças em mais do que dois grupos. Recorreu-se também a esta técnica estatística para a análise comparativa das variáveis resultantes da análise fatorial, considerando como variável independente o volume de negócios, a implementação de sistema de gestão da segurança ou as atividades desenvolvidas.

Ainda que seja comum recorrer à análise da variância – ANOVA – para estabelecer a comparação entre grupos com mais de duas variáveis independentes ( $k > 2$ ), optou-se antes pelo teste de Kruskal-Wallis, por ser uma técnica não-paramétrica que não exige normalidade das distribuições (Oliveira, 2009, p. 5), e uma vez que, com o teste de normalidade (Kolmogorov-Smirnov), se verificou que as variáveis em estudo não seguem uma distribuição normal.

---

<sup>25</sup> Moreira (2009), refere que uma amostra de 100 inquiridos como mínimo absoluto para se utilizar a análise fatorial, recomendado uma amostra de 200 indivíduos.

Relativamente à formação em segurança e saúde no trabalho, recorreu-se ao cálculo de testes de comparação para duas amostras independentes e mais uma vez optou-se pela alternativa não paramétrica do teste de Wilcoxon.

De referir que no tratamento dos dados, as repostas assinaladas como “não sabe ou sem opinião”, foram consideradas como ausência de resposta.

### 4.3. Inquirição aos *stakeholders*

#### 4.3.1. Seleção do instrumento de inquirição

Para a inquirição dos grupos de *stakeholders* com responsabilidades na regulamentação do subsector ou com intervenção ao nível da segurança e emergência, optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas, uma vez que, a reduzida dimensão do universo e particularidades dos três grupos identificados – reguladores do subsector, entidades que respondem em emergência e seguradoras – assim o justificavam, adotando-se a entrevista como método de recolha de informações a aplicar junto destes *stakeholders*.

A opção por este instrumento justifica-se também pela flexibilidade e a fraca diretividade do dispositivo, que permite recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores, respeitando os seus próprios quadros de referência (linguagem e categorias mentais), e retirar informações e elementos de reflexão muito ricos e aprofundados (Quivy e Campenhoudt, 2008). De realçar ainda, a possibilidade de reunir informação importante junto de informadores privilegiados, influentes e bem informados, considerando que as entrevistas são dirigidas à função ou cargo desempenhado nos *stakeholders* identificados, nomeadamente às pessoas responsáveis pela gestão ou direção das áreas afetas à segurança, gestão do risco, emergência e socorro, turismo e desporto de aventura ou animação turística.

Seguindo um modelo semelhante ao utilizado nos questionários, o faseamento metodológico aplicado na elaboração e aplicação das entrevistas foi o seguinte:

- 1) Revisitação dos objetivos e questões de investigação;
- 2) Conceção dos guiões de entrevista:
  - a. Identificação dos requisitos de informação e estruturação geral dos guiões de entrevista;
  - b. Elaboração da versão inicial dos guiões de entrevista;

- c. Validação por especialistas;
  - d. Versão final dos guiões de entrevista;
- 3) Aplicação das entrevistas.

#### **4.3.2. População e amostra**

De acordo com a temática em estudo foram identificadas as entidades que, para além dos prestadores de serviços de turismo de aventura, podem ter influência significativa na qualidade, segurança e gestão do risco das atividades de turismo na natureza e de aventura enquadradas. Deste modo, e atendendo às diferentes áreas de intervenção, foram definidos três grupos de *stakeholders*, possibilitando o desenvolvimento de guiões de entrevista dirigidos às especificidades de cada grupo. De realçar que, apesar de se assumir em cada grupo afinidade entre as entidades, podem existir diferentes perspetivas, responsabilidades e funções principalmente nos grupos designados por reguladores e por entidades que respondem em emergência.

Assim, foi definido um primeiro grupo com as entidades que se entendem ser mais relevantes na promoção e regulamentação do subsector da animação turística, constituído por:

- Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT), como entidade responsável pelo controlo das condições de trabalho e pela promoção da segurança e saúde no trabalho;
- Associação Portuguesa das Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos (APECATE), como associação empresarial que congrega e representa as empresas de animação turística;
- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), como entidade responsável pela fiscalização e prevenção do cumprimento da legislação reguladora das atividades económicas;
- Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. (IPDJ), como entidade promotora e reguladora do desporto;
- Turismo de Portugal, I.P. (TP), como entidade promotora e reguladora do subsector da animação turística.

O segundo grupo é constituído pelas entidades com intervenção ao nível da resposta em emergência:

- Autoridade Marítima Nacional, em particular o Instituto de Socorros a Náufragos (AMN-ISN) pela intervenção na área do salvamento marítimo e socorro a náufragos;
- Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), como entidade que coordena e centraliza a prevenção, proteção e socorro;
- Guarda Nacional Republicana, em particular o Grupo de Intervenção de Proteção e Socorro (GNR-GIPS), por se tratar de uma unidade com intervenção ao nível da busca e resgate de montanha.

E por fim o grupo das companhias de seguros, enquanto entidades que comercializam seguros para empresas de animação turística e operadores marítimo-turísticos. A este nível e atendendo ao elevado número de seguradoras, optou-se por consultar a Associação Portuguesa de Seguradoras de forma a conhecer as seguradoras mais representadas no subsetor da animação turística, que sugeriu as seguintes companhias: Liberty Seguros, Allianz, Fidelidade, Tranquilidade, Mútua Seguros, Lusitânia Seguros e Zurich.

Apesar de terem sido contactadas todas as entidades referidas, não foi possível realizar todas as entrevistas, umas por ausência de resposta, outras por entenderem que não têm competências nestas matérias, em particular no âmbito da animação turística. No Quadro 11 apresentam-se as entidades entrevistadas.

Quadro 11 – Entidades entrevistadas

<b>Grupo</b>	<b>Entidade</b>
Reguladores do subsetor	APECATE
	IPDJ
	TP
Entidades que respondem em emergência	AMN-ISN
	ANPC
	GNR-GIPS
Seguradoras	Fidelidade
	Liberty Seguros
	Mútua Seguros
	Tranquilidade

#### 4.3.3. Conceção dos guiões de entrevista

Para os três grupos de *stakeholders* definidos, e atendendo às diferentes áreas de intervenção, optou-se por desenvolver um guião de entrevista específico para cada grupo, ou seja, foram criados três guiões adaptados aos três grupos identificados de entidades a entrevistar.

A elaboração dos guiões de entrevista teve por base a revisão bibliográfica e os objetivos do estudo. Após a elaboração de uma primeira versão dos guiões de entrevista solicitou-se a apreciação de um grupo de especialistas (n=4) nas áreas do turismo, animação turística e gestão do risco, com o intuito de aferirem a adequabilidade e compreensibilidade da terminologia e das perguntas. Depois desta etapa e da inclusão das propostas consideradas pertinentes os guiões foram convertidos para as versões finais (Anexo 4, Anexo 5 e Anexo 6).

Assim, a estrutura da versão final dos guiões de entrevista inicia-se por uma nota introdutória, que apresenta o objetivo da mesma e onde se garante a confidencialidade dos dados obtidos. Seguidamente, cada guião apresenta um conjunto de questões dirigidas à área de intervenção de cada grupo de *stakeholders*. Contudo, é de realçar que apesar das diferenças entre grupos, algumas questões são as mesmas ou semelhantes, nomeadamente, se legislação deveria impor mais medidas para promoção da segurança, se têm comentários adicionais e se sugerem alguém que fosse importante entrevistar (comuns ao três grupos). Uma questão em que se solicita uma avaliação da articulação entre as entidades com intervenção na regulamentação do subsetor e as entidades com intervenção ao nível da resposta a emergência é também comum a estes dois grupos.

A opção por entrevistas semiestruturadas justifica-se pela possibilidade de maior orientação às temáticas em estudo e pelas especificidades dos *stakeholders*, permitindo, adicionalmente maior flexibilidade para acompanhar a espontaneidade dos entrevistados ou o aprofundar de algum tema. Deste modo, os guiões são constituídos maioritariamente por questões semiabertas (parte da resposta fixa e outra livre), existindo algumas questões abertas (resposta livre) e fechadas (resposta fixa).

#### 4.3.4. Aplicação das entrevistas

Após a determinação das entidades a entrevistar por grupo foram desencadeados os contactos necessários a fim de verificar a disponibilidade para colaborarem com o presente estudo e em caso afirmativo foram agendadas as entrevistas. De salientar que logo neste primeiro contacto se apresenta um enquadramento do estudo e o objetivo da

entrevista, bem como a duração estimada e a indicação da pretensão de gravar a entrevista de forma a facilitar a posterior análise e tratamento dos dados, garantindo também a confidencialidade dos dados obtidos.

As entrevistas foram realizadas entre 16 de dezembro de 2015 e 15 de março de 2016, nos locais de trabalho dos entrevistados, ou seja, na sede das várias entidades. Todas as entrevistas tiveram início com uma apresentação do investigador e da temática em estudo, bem como dos objetivos da entrevista e do trabalho de investigação. Seguindo-se o reforço da importância da gravação da entrevista e a garantia da confidencialidade dos dados.

O tempo médio por entrevista foi de 35 minutos, com um máximo de 58 minutos de duração e um mínimo de 14 minutos. Tal como previsto, pela dimensão e complexidade dos guiões de entrevista, o grupo das entidades que intervêm na promoção e regulamentação do subsector da animação turística concretizam entrevistas de maior duração, contrariamente ao grupo das companhias de seguros que materializam entrevistas de menor duração.

Todas as entrevistas foram gravadas com recurso a um *smartphone*, tendo o cuidado de ativar o modo voo para que a gravação não fosse interrompida com chamadas. Paralelamente, como complemento, efetuou-se o registo da informação mais importante em papel.

Na conclusão das entrevistas foi entregue um cartão de agradecimento e foi manifestada a disponibilidade de enviar, em formato digital, o resultado final da investigação.

#### **4.3.5. Tratamento dos dados**

Utilizou-se a análise de conteúdo para a recolha da informação das entrevistas, já que esta possibilita a realização inferências sobre as mesmas utilizando indicadores selecionados, sendo de destacar as seguintes etapas de trabalho:

##### **Etapas 1: Transcrição das entrevistas**

No processo de transcrição utilizou-se o *software* leitor de áudio *Windows Media Player* e o *software Microsoft Word* para o sistema operativo *Windows 10*. Após uma primeira versão da transcrição, as entrevistas voltaram a ser ouvidas e lidas em simultâneo, para verificação e correção de possíveis equívocos ou lacunas. Na transcrição das entrevistas respeitou-se, sempre que possível, as características do



registo oral, tendo-se procedido a algumas correções pontuais de oralidade, sobretudo repetições de palavras e eventuais incorreções a nível da concordância.

## **Etapa 2: Leitura dos dados**

Nesta etapa do trabalho as transcrições foram lidas diversas vezes, proporcionando uma perspetiva geral do conjunto e um maior conhecimento dos conteúdos, possibilitando também a identificação de diversos temas e categorias essenciais para a categorização e codificação a realizar posteriormente.

## **Etapa 3: Categorização e codificação**

A codificação possibilita que secções de dados sejam associadas em categorias e subcategorias de características específicas consideradas pertinentes no âmbito do trabalho. É um processo essencial na análise qualitativa, pois os assuntos abordados em cada questão são especificados e associados em categorias, facilitando assim a descodificação da informação das entrevistas.

Após a inventariação das respostas procedeu-se ao agrupamento daquelas que continham significado afim. Esta agregação das categorias idênticas (de conteúdo semelhante) processou-se progressivamente, até se obter uma versão final da codificação das entrevistas.

## **Etapa 4: Elaboração de consultas e de matrizes de análise**

Tendo por base as categorias e características anteriormente definidas, procedeu-se à elaboração de consulta de frequências e de matrizes de cruzamento de informação, de modo a facilitar a interpretação dos dados e a posterior discussão dos resultados.

## **Etapa 5: Análise e interpretação dos resultados**

Com a análise às entrevistas procurou-se identificar um conjunto de elementos comuns e as perspetivas mais contraditórias para cada grupo de *stakeholders*, bem como elementos delineadores de um discurso coletivo nas temáticas transversais. Simultaneamente, extraíram-se aspetos caracterizadores das respetivas áreas de intervenção relevantes para as temáticas em estudo.

## 5. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 5.1. Introdução à análise e discussão dos resultados

Neste capítulo apresentam-se e discutem-se os resultados dos questionários e das entrevistas, sendo de realçar que, após a sua análise e discussão, se procederá à triangulação dos diferentes tipos de fontes e de métodos, de modo a potenciar a interpretação dos resultados, a resposta à questão de partida e sustentação para a proposta de abordagem para a gestão da segurança no turismo de aventura.

Na apresentação dos resultados dos questionários recorre-se essencialmente a quadros e gráficos, considerando as dimensões (agregados de variáveis) definidas, distinguindo-se os resultados para o total da amostra e para cada grupo inquirido. De forma a facilitar a leitura dos quadros e dos gráficos, e atendendo a que a maioria das variáveis são qualitativas, em grande parte com recurso à escala de avaliação de Likert, procurou-se uniformizar a apresentação dos resultados e recorreu-se a um conjunto de abreviaturas (Quadro 12).

Quadro 12 – Principais abreviaturas utilizadas na apresentação dos resultados do questionário

Designação	Abreviatura
Turismo na natureza	TN
Turismo de aventura	TA
Gestão do risco	GR
Questão	Q
Não sabe/semopinião	NS
Não aplica	NA
Aplica em parte	AP
Aplica	A
<b>Outros:</b> Inferior: <; Superior: >; Máximo: Máx;	
Mínimo: Mín; Média: $\bar{X}$ ; Desvio padrão: s;	
<i>p-value</i> : <i>p</i> (* ≤ 0,05; ** ≤ 0,01; *** ≤ 0,001)	

Nas variáveis em que o teste de Kruskal-Wallis aponte diferenças estatisticamente significativas entre grupos será indicado o *p-value* (*p*) e na leitura dos dados assinalam-se os grupos que apresentam diferenças significativas, para cada uma das variáveis. Têm em consideração três níveis de *p-value*: \* igual ou inferior a 0,05; \*\* igual ou inferior a 0,01; \*\*\* igual ou inferior a 0,001. Contudo, não se apresentam nos quadros a existência de diferenças estatisticamente significativas resultantes do teste de Kruskal-Wallis quando nas comparações múltiplas não paramétricas pelo teste Wilcoxon-Mann-Whitney não se verificou diferenças entre grupos com valor igual ou inferior a 0,05. Estes procedimentos também foram aplicados para o teste de Wilcoxon.

Na apresentação dos resultados das entrevistas, de forma a facilitar a leitura e interpretação do seu conteúdo, optou-se por efetuar uma análise por grupo de *stakeholders*. Assim, para cada grupo, os resultados das entrevistas são apresentados considerando a sistematização das opiniões para cada tema desenvolvido, identificando perspectivas comuns ou contraditórias e particularidades relevantes de cada área de intervenção. De realçar que não se realizará uma caracterização (e.g. idade, género, função, etc.) dos entrevistados por se entender que, atendendo ao reduzido número de entrevistas e de entidades por grupo, seria informação que poderia permitir a identificação dos entrevistados, comprometendo a garantia de confidencialidade.

## **5.2. Análise e discussão dos resultados dos questionários**

### **5.2.1. Caracterização pessoal e socioprofissional**

A análise do perfil pessoal e socioprofissional dos inquiridos foi considerada na primeira dimensão do questionário e abrange sete variáveis:

- Género (Q1);
- Idade (Q2);
- Tipo de colaboração com a empresa (Q3);
- Habilitações académicas (Q4);
- Formação específica na área do turismo (Q5);
- Formação em segurança e saúde no trabalho (Q6);
- Número de anos de experiência na área do turismo na natureza (Q7).

De um modo geral, verifica-se que a grande maioria dos inquiridos são do género “Masculino” (75,8 %) e apresentam uma média de idade de 41,8 anos, sendo a classe modal dos “36 a 45” (42,2 %) (Quadro 13).

Quadro 13 – Caracterização do perfil pessoal dos inquiridos

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q1. Género	Feminino	62	24,2
	Masculino	194	<b>75,8</b>
Q2. Idade (em anos)	Até 25	5	2,0
	De 26 a 35	63	24,8
	De 36 a 45	108	<b>42,2</b>
	De 46 a 55	58	22,8
	Mais de 55	22	8,8
	Mínima	21	
	Máxima	72	
	Média	41,78	

n = 256

Relativamente ao tipo de colaboração com a empresa (Q3), observa-se que a maioria dos empresários ou gestores das empresas de animação turística (75,4 %) trabalha a tempo integral (Quadro 14). Atendendo à importância da função que desempenham poder-se-ia esperar um valor mais elevado, embora este valor seja compreensível dada a acentuada sazonalidade do setor.

Quadro 14 – Caracterização do perfil socioprofissional dos inquiridos

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q3. Tipo de colaboração com a empresa	Tempo integral	193	<b>75,4</b>
	Tempo parcial	59	23,0
	Colaborador esporádico	4	1,6
Q4. Habilitações académicas	Ensino básico	5	2,0
	Ensino secundário	99	38,7
	Licenciado	129	<b>50,4</b>
	Mestrado/Doutorado	23	9,0
Q5.1. Formação específica na área do turismo	Não	176	<b>68,8</b>
	Sim, técnica/profissional	41	12,1
	Sim, académica	49	19,1
Q5.2. N.º de anos de formação na área do turismo	Até 2	12	15,0
	De 3 a 5	59	<b>73,8</b>
	Mais de 5	9	11,2
Q6. Formação de segurança e saúde no trabalho	Sim	86	33,6
	Não	170	66,4
Q7. N.º de anos de experiência na área do turismo na natureza	Até 2	47	18,4
	De 3 a 5	50	19,5
	De 6 a 10	75	<b>29,3</b>
	De 11 a 20	62	24,2
	Mais de 20	22	8,6
	Mínimo (anos)	1	
	Máximo (anos)	35	
	Média (anos)	9,71	

n = 256

Ao nível das habilitações académicas (Q4) há que destacar que a maioria tem formação superior (59,4 %), embora seja de salientar que grande parte não tem formação específica na área do turismo (Q5.1, 68,8 %). Dos inquiridos com formação na área do turismo (Q5.2), destaca-se a classe modal dos “3 a 5” anos de formação (73,8 %), tendo 19,1 % formação académica. Em média, a experiência na área do turismo na natureza (Q7) é de 9,7 anos, sendo as classes com maiores frequências a dos “6 a 10” (29,3 %) e a dos “11 a 20” anos (24,2 %) (Quadro 14). Cerca de um terço dos inquiridos afirma ter formação em saúde e segurança no trabalho.

### 5.2.2. Caracterização das empresas e da sua atividade em 2014

Na segunda parte do questionário, relativa à caracterização das empresas e da atividade desenvolvida em 2014, foram consideradas 121 variáveis que foram agrupadas em quatro dimensões:

- D2.1 - Caracterização das empresas: Q8 a Q12;
- D2.2 - Caracterização do cliente: Q13 a Q17;
- D2.3 - Produtos e serviços: Q18 a Q24;
- D2.4 - Gestão ambiental, da qualidade e da segurança: Q27 a Q28.

#### Caracterização das empresas

Tendo por base o ano de início de atividade (Q8) verifica-se que as empresas de animação turística apresentam em média cerca de 8 anos de atividade no subsetor, sendo a classe modal dos “1 a 5” (45,7 %) (Quadro 15). Este valor é ligeiramente inferior à experiência média dos inquiridos (Q7) e espelha que o subsetor é recente, apesar de algumas empresas terem mais de 15 anos de experiência (13,3%). Infere-se destes dados que o crescimento do número de empresas poderá ter sido estimulado pelas facilidades introduzidas pelo Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de julho.

Quadro 15 – Número de anos de atividade das empresas de animação turística por volume de negócios (€)

Questão/ Variável	Categorias	n	%	]0; 10.000]	]10.000; 25.000]	]25.000; 50.000]	]50.000; 100.000]	]100.000; +∞[
Q8. Início de atividade	De 1 a 5 anos	117	<b>45,7</b>	65	19	18	8	7
	De 6 a 10 anos	66	25,8	11	13	17	13	12
	De 11 a 15 anos	39	15,2	6	7	6	8	12
	Mais de 15 anos	34	<b>13,3</b>	4	3	4	10	13
	Mínimo	1		1	1	1	2	3
	Máximo	27		19	19	27	27	27
	Média	7,86		4,60	6,83	8,07	10,87	12,30

n = 256

Relativamente aos tipos de registo (Q9), salienta-se que a maioria das empresas está inscrita como empresa de animação turística (77,7 %) (Quadro 16). Este valor aproxima-se dos 72 % reportados, para 2014, pelo Turismo de Portugal (TP, 2015a), sendo indicativo da evolução permitida pelo Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de julho, que possibilitou o exercício de atividades marítimo-turísticas às empresas de animação turística, exercício que até então era exclusivo do registo de operadores marítimo-turísticos, mas também de empresas marítimo-turísticas que se registaram como animação turística.

Das empresas abrangidas pelo questionário, 41 empresas acumulam o registo de animação turística e de marítimo-turística, 36,7 % encontram-se registadas para desenvolver atividades de turismo na natureza e que alguns têm também outros registos como agência de viagens e turismo (5,5 %), alojamento (8,6 %) e outros (mergulho, centros hípicas, campos de férias, etc. com 5,9 %) (Quadro 16).

Quadro 16 – Tipos de registo das empresas de animação turística

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q9. Tipos de registo	Animação turística	199	<b>77,7</b>
	Marítimo-turística	98	38,3
	Turismo na Natureza	94	36,7
	Agência de Viagens	14	5,5
	Alojamento	22	8,6
	Outro	15	5,9

n = 256

Em relação à personalidade jurídica (Q10) destacam-se as sociedades por quotas (55,9 %) e as empresas em nome individual (37,5 %) (Quadro 17).

Quadro 17 – Personalidade jurídica das empresas de animação turística

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q10. Personalidade jurídica	Empresa nome individual	96	37,5
	Sociedade por quotas	143	<b>55,9</b>
	Outra	17	6,6

n = 256

Quanto ao número de colaboradores (Quadro 18), verifica-se que a grande maioria das empresas de animação turística tem até 4 trabalhadores a tempo integral (Q11.1, 89,5 %) e até 4 trabalhadores a tempo parcial (Q11.2, 90,6 %), sendo que em média contam com cerca de 3 colaboradores afetos a tempo inteiro, 2 a tempo parcial e 6 colaboradores esporádicos. Como seria expectável, as empresas com maior número de trabalhadores a tempo integral estão nas classes de volume de negócio superiores. Na Figura 19 observa-se uma tendência clara de aumento do número de trabalhadores com o volume de negócios, com uma relação exponencial entre o número total de colaboradores e o volume de negócios. Tal como sucede com o número de anos de atividade das empresas de animação turística (Quadro 15).

Quadro 18 – Número de trabalhadores das empresas de animação turística por volume de negócios (€)

Questão/ Variável	Categorias	n	%	]0; 10.000]	]10.000; 25.000]	]25.000; 50.000]	]50.000; 100.000]	]100.000; +∞[
Q11.1. N.º de trabalhadores - Tempo integral	Até 4	229	<b>89,5</b>	82	41	43	37	26
	De 5 a 10	19	7,4	4	1	1	1	12
	De 11 a 20	5	2,0	0	0	1	0	4
	Mais de 20	3	1,2	0	0	0	1	2
	Mínimo	0		0	0	0	0	0
	Máximo	115		10	5	14	50	115
	Média	2,98		1,16	1,36	1,87	3,69	8,59
Q11.2. N.º de trabalhadores - Tempo parcial	Até 4	232	<b>90,6</b>	85	39	43	31	34
	De 5 a 10	18	7,0	0	2	2	7	7
	De 11 a 20	5	2,0	0	1	0	1	3
	Mais de 20	1	0,4	1	0	0	0	0
	Mínimo	0		0	0	0	0	0
	Máximo	30		30	15	6	16	15
	Média	1,67		1,06	1,55	1,20	2,33	2,86
Q11.3. N.º de trabalhadores - Colaboradores esporádicos	Até 4	173	<b>67,6</b>	78	28	29	18	20
	De 5 a 10	51	19,9	7	9	10	13	12
	De 11 a 20	21	8,2	1	3	5	5	7
	Mais de 20	11	4,3	0	2	1	3	5
	Mínimo	0		0	0	0	0	0
	Máximo	80		20	50	60	60	80
	Média	5,54		1,69	5,62	5,36	8,90	10,20

n = 256

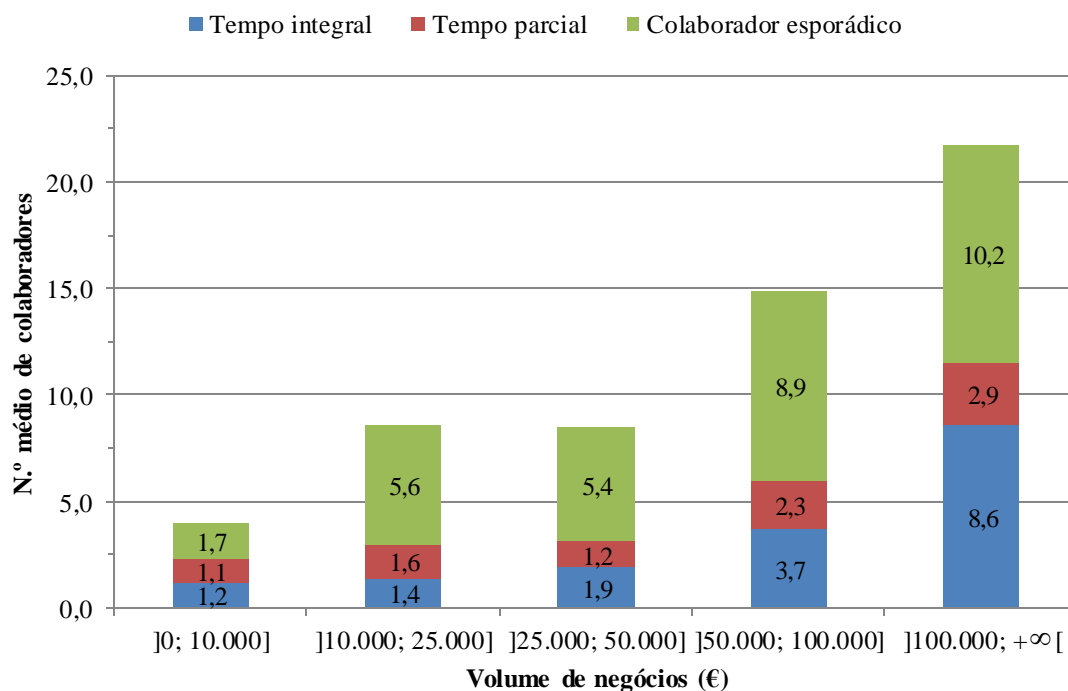


Figura 19 – Número de trabalhadores por classe de volume de negócios

Em termos de volume de negócios (Q12), predominam as empresas de animação turística com valores abaixo dos 10.000 € (33,6%), observando-se depois uma distribuição similar pelas restantes classes (Quadro 19). Constata-se, a partir dos resultados, que metade das empresas apresenta um volume de negócios até 25.000 €. Nos estudos do Turismo de Portugal (TP, 2014a, 2015a) os resultados referentes a estas duas categorias são semelhantes, respetivamente com 35 % e 49 %, em 2013, e 38 % e 55 %, em 2014. Por outro lado, é de destacar que 17,2 % das empresas de animação turística indicaram ter um volume de negócios acima dos 100.000 €.

Quadro 19 – Volume de negócios das empresas de animação turística

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q12. Volume de negócios anual (€)	]0; 10.000]	86	<b>33,6</b>
	]10.000; 25.000]	42	16,4
	]25.000; 50.000]	45	17,6
	]50.000; 100.000]	39	15,2
	]100.000; +∞[	44	17,2

n = 256

Apesar da juventude do subsetor, essencialmente constituído por empresas de pequena dimensão, vários dos aspetos focados enfatizam a consolidação deste subsetor



que, de acordo com os estudos do Turismo de Portugal (TP, 2014a, 2015a), apresenta um crescimento continuado.

### Caracterização dos clientes

No que respeita ao número de clientes (Q13), observa-se que a maioria das empresas de animação turística (55,5 %) acolheu até 500 clientes durante o ano de 2014, sendo que o maior número de empresas se situa no intervalo entre os “101 a 500” clientes (34,4 %). No entanto, é de destacar que, em média, o número de clientes das empresas inquiridas foi de 3.256 clientes (Quadro 20).

Também para esta variável, os valores obtidos são muito semelhantes aos observados nos estudos desenvolvidos pelo Turismo de Portugal (TP, 2014a, 2015a), onde é reportado que 55 % e 54 % das empresas mencionaram que não ultrapassaram os 500 clientes, respetivamente para 2013 e 2014.

Quadro 20 – Número de clientes das empresas de animação turística por volume de negócios (€)

Questão/ Variável	Categorias	n	%	]0; 10.000]	]10.000; 25.000]	]25.000; 50.000]	]50.000; 100.000]	]100.000; +∞[
Q13. N.º de clientes	Até 100	54	21,1	48	5	1	0	0
	De 101 a 500	88	<b>34,4</b>	35	25	18	6	4
	De 501 a 1.000	29	11,3	1	4	8	11	5
	De 1.001 a 3.000	30	11,7	2	3	11	4	10
	De 3.001 a 10.000	37	14,5	0	4	6	16	11
	Mais de 10.000	18	7,0	0	1	1	2	14
	Mínimo	40		40	50	91	150	200
	Máximo	200.000		1.500	10.001	10.001	16.000	200.000
	Média	3.256,27		190,52	1.054,95	1.609,98	3.089,38	13.181,32

n = 256

Observa-se, no Quadro 21, que embora a maioria dos clientes sejam nacionais (56,4 %), a percentagem de clientes estrangeiros é também considerável (43,6 %). Contudo, é de destacar que, para 115 empresas, o mercado nacional representa 75 % ou mais (Q14). Em relação ao género dos clientes verifica-se algum equilíbrio, embora a maioria dos clientes seja do género masculino (Q15, 52,4 %). No que se refere à faixa etária (Q16), a classe modal mais representativa é a dos “35 a 64 anos” (40,4 %), ligeiramente superior ao intervalo dos “15 a 34 anos” (35,4 %). Quanto ao tipo de clientes (Q17) a maioria são clientes individuais ou em pequenos grupos (53,3 %), com esta tipologia de cliente a representar 75 % ou mais para 75 empresas.

Quadro 21 – Características dos clientes das empresas de animação turística

Questão/Variável	Categorias	≥ 75 % n	$\bar{X}$ %
Q14. Origem dos clientes	Nacionais	<b>115</b>	<b>56,4</b>
	Estrangeiros	79	43,6
Q15. Género dos clientes	Feminino	12	47,6
	Masculino	16	<b>52,4</b>
Q16. Faixa etária dos clientes	Menos de 15 anos	7	15,5
	De 15 a 34 anos	10	35,4
	De 35 a 64 anos	21	<b>40,4</b>
	Mais de 65 anos	0	8,7
Q17. Tipo de clientes	Individuais/pequenos grupos	<b>75</b>	<b>53,3</b>
	Famílias	5	20,8
	Grupos empresariais	6	12,5
	Escolas	3	9,2
	Outro	1	4,2

n = 256

### Produtos e serviços

Relativamente ao território onde decorrem as atividades (Q18), a maior parte são desenvolvidas na região da sede da empresa (68,9 %), sendo que 24,4 % da operação é alargada ao território nacional e 5,7 % ao internacional. É de salientar que, para 162 empresas, a região da sede representa 75 % ou mais do território de intervenção (Quadro 22).

Em relação à distribuição da procura pelos meses do ano (Q19), observa-se uma concentração nos meses de primavera e de verão, com o período de “julho a agosto” e o período de “abril a junho” a representarem 50,1 % e 29,7 % da procura, respetivamente (Quadro 22). Esta concentração entende-se atendendo a que as atividades ao ar livre representam a maior parte da oferta das empresas de animação turística, dadas as melhores condições climatéricas que habitualmente ocorrem em Portugal nestes períodos.

No que se refere à duração média das atividades (Q20), salienta-se que 84,3 % das atividades têm uma duração até um dia, sendo que 60,0% têm até 5 horas de duração, representando esta duração 75 % ou mais da operação para 124 empresas (Quadro 22).

Quadro 22 – Características da operação das empresas de animação turística

Questão/Variável	Categorias	≥ 75 % n	$\bar{X}$ %
Q18. Território onde desenvolve atividades (% clientes)	Regional (da sede)	<b>162</b>	<b>68,9</b>
	Nacional	39	24,4
	Internacional	8	5,7
Q19. Procura	Janeiro a Março	0	9,3
	Abril a Junho	1	29,7
	Julho a Setembro	34	<b>50,1</b>
	Outubro a Dezembro	0	10,9
Q20. Duração média das atividades	Até 5h	124	<b>60,0</b>
	De 5h a 1 dia	25	24,3
	De 2 a 3 dias	3	7,1
	De 4 a 7 dias	3	5,4
	Mais de 7 dias	4	3,2

n = 256

No Quadro 23 observa-se que as atividades de turismo na natureza e de aventura (Q21) representam mais de 95 % para 42,6 % das empresas, representando em média 71,3 % do total da oferta das empresas de animação turística das inquiridas. De realçar a evolução da representatividade destas atividades, pois segundo os estudos do Turismo de Portugal representavam 66 %, em 2012, e 70%, em 2013 (TP, 2014a).

Quadro 23 – Representatividade do turismo na natureza e de aventura na oferta de animação turística

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q21. Quanto representam o conjunto das atividades de turismo na natureza e de aventura no total da oferta de animação turística (%)	Até 10%	29	11,3
	De 11 % a 50%	49	19,1
	De 51 % a 95 %	69	27,0
	Mais de 95 %	109	<b>42,6</b>
	Mínimo	2	
	Máximo	100	
	Média	71,31	

n = 256

Relativamente às atividades exclusivamente direcionadas a públicos-alvo específicos (Q22), destaca-se que a maioria das empresas oferece atividades específicas para crianças (55,9 %) e turismo acessível (55,1 %). Apesar de menos expressivo, 29,3 % das empresas apresentam atividades específicas para o público sénior (Quadro 24).

Quadro 24 – Atividades especificamente direcionadas

Questão/Variável	Categorias	n	%
Q22. Oferece atividades direcionadas especificamente	Crianças	143	55,9
	Turismo acessível	141	55,1
	Público sénior	75	29,3

n = 256

Em relação às atividades de turismo na natureza e de aventura oferecidas (Q23) pelas empresas de animação turística (Quadro 25), os percursos pedestres evidenciam-se como a atividade mais representada (41,4 %), seguida da canoagem de águas calmas (29,3 %), da escalada e rapel (26,6 %), dos passeios de barco (26,2 %) e do BTT e cicloturismo (25,8 %). Por outro lado, é notória a reduzida expressão de serviços no âmbito das atividades aéreas.

Ao nível do peso de cada atividade na oferta global das empresas de animação turística, destacam-se o *surf* ou *bodyboard* (62,2 %) e o mergulho (53,3 %), que representam mais de metade da oferta para as empresas que desenvolvem estas atividades, revelador de um elevado grau de especialização. De salientar, que outras atividades também representam um peso expressivo na oferta de empresas, nomeadamente, as atividades como passeios de barco (41,4 %), *windsurf* ou *kitesurf* (39,6 %), equestres e similares (34,8 %), vela (34,0%), passeios de todo-o-terreno (33,8 %) e percursos pedestres (33,4 %) (Quadro 25).

Considerando as atividades que os empresários do subsetor pretendem vir a oferecer no prazo de dois anos, tendo como referência o ano de 2014, destacam-se os percursos pedestres (4,7 %), a observação de aves (4,7 %), o BTT e cicloturismo (4,3 %) e os passeios de barco (3,9 %) (Quadro 25).

No que se refere à opção “Outra”, foram mencionadas 19 atividades como sendo desenvolvidas pelas empresas de animação turística, com maior destaque para o *stand up paddle* (14), *team building* (11), pesca desportiva (10) e observação de cetáceos (7).

Quadro 25 – Oferta de atividades e serviços de TN e TA das empresas

Questão/Variável	Anos de atividade			Empresas por atividade		Peso oferta		Atividade a oferecer em 2 anos	
	$\bar{X}$	Máx.	s	n	%	≥ 50 %	%	n	%
Percursos pedestres	6,75	27	6,3	<b>106</b>	<b>41,4</b>	<b>31</b>	<b>33,4</b>	<b>12</b>	<b>4,7</b>
Montanhismo	11,38	27	4,4	29	11,3	0	7,7	3	1,2
Escalada ou rapel	8,97	27	5,3	<b>68</b>	<b>26,6</b>	1	9,4	4	1,6
Espeleologia	9,25	27	2,5	12	4,7	0	6,3	2	0,8
Arborismo e manobras com cordas	8,85	27	4,8	55	<b>21,5</b>	6	20,8	3	1,2
<i>Paintball</i>	8,52	21	4,0	46	18,0	1	15,8	6	2,3
Tiro com arco e similares	8,63	25	4,4	52	20,3	0	7,2	5	2,0
BTT ou cicloturismo	7,29	25	4,4	<b>66</b>	<b>25,8</b>	6	16,4	11	<b>4,3</b>
Equestres e similares	7,38	27	2,9	24	9,4	7	<b>34,3</b>	7	2,7
Passeios em veículos TT	8,32	27	4,3	44	17,2	12	<b>33,8</b>	4	1,6
Balonismo	6,00	11	1,1	7	2,7	1	19,7	0	0
Asa delta ou Parapente	8,14	20	1,7	7	2,7	1	12,6	1	0,4
Observação de aves	5,79	17	2,9	38	14,8	2	14,2	<b>12</b>	<b>4,7</b>
Orientação	8,42	25	4,4	55	21,5	0	8,2	8	3,1
<i>Canyoning</i>	8,28	27	3,9	40	<b>15,6</b>	8	27,5	4	1,6
<i>Coasteering</i>	4,18	15	1,4	11	4,3	1	13,7	7	2,7
Passeios de barco	8,64	27	5,0	<b>67</b>	<b>26,2</b>	<b>23</b>	<b>41,4</b>	10	<b>3,9</b>
Canoagem de águas calmas	8,53	25	5,1	<b>75</b>	<b>29,3</b>	11	22,7	8	3,1
Canoagem de águas bravas	9,31	25	2,8	16	6,3	1	17,8	1	0,4
<i>Rafting</i>	10,71	19	1,9	7	2,7	0	5,7	3	1,2
Vela	8,31	17	2,4	16	6,3	4	<b>34,0</b>	2	0,8
<i>Surf</i> ou <i>bodyboard</i>	6,52	16	2,6	29	11,3	<b>17</b>	<b>62,2</b>	8	3,1
<i>Windsurf</i> ou <i>kitesurf</i>	5,95	17	2,0	19	7,4	6	<b>39,6</b>	3	1,2
Mergulho	9,10	26	3,6	29	11,3	<b>15</b>	<b>53,3</b>	5	2,0
Outra	7,03	27	4,3	86	33,6	34	46,2	9	3,5

n = 256

Pode observar-se, no Quadro 26, que a maioria das empresas oferece as atividades na forma de “atividade guiada” (Q24.1, 80,5 %), apresentando esta configuração um peso expressivo na oferta para as empresas que a desenvolvem (69,6 %) e representando 50% ou mais para 154 empresas. A oferta de produtos do tipo “Atividades autoguiadas” é ainda pouco expressiva configurando esta realidade uma oportunidade para empresas que se queiram especializar nestes produtos.

De destacar ainda a representatividade do aluguer de equipamentos (Q24.6, 42,6 %) e dos eventos (Q24.3, 38,7 %), tanto na forma como as empresas de animação turística oferecem as atividades, como no peso na oferta de infraestruturas (Q24.2, 40,0%) e da educação/formação (Q24.4, 35,6 %).

Quadro 26 – Forma como as empresas oferecem as atividades de TN e TA

Questão/Variável	Empresas por forma de oferta		Peso oferta		Atividade a oferecer em 2 anos	
	n	%	≥ 50%	%	n	%
Q24.1. Atividades guiadas (inclui supervisão)	206	80,5	154	69,6	20	7,8
Q24.2. Infraestruturas (e.g. parque aventura)	38	14,8	15	40,0	10	3,9
Q24.3. Eventos	99	38,7	25	28,5	15	5,9
Q24.4. Educação/formação (com supervisão)	74	28,9	23	35,6	7	2,7
Q24.5. Atividades autoguiadas ( <i>self-guided</i> )	32	12,5	7	25,7	12	4,7
Q24.6. Aluguer de equipamentos	109	42,6	24	28,0	15	5,9

n = 256

### Gestão ambiental, da qualidade e da segurança

Globalmente, no que respeita ao posicionamento da empresa no mercado nacional (Q27), comparativamente com a concorrência, é de realçar que as empresas de animação turística se classificam maioritariamente num nível superior ou muito superior para os itens em avaliação, com maior destaque para a qualidade de serviço, em que 74,2 % das empresas refere apresentar um posicionamento superior ou muito superior aos seus concorrentes (Figura 20).

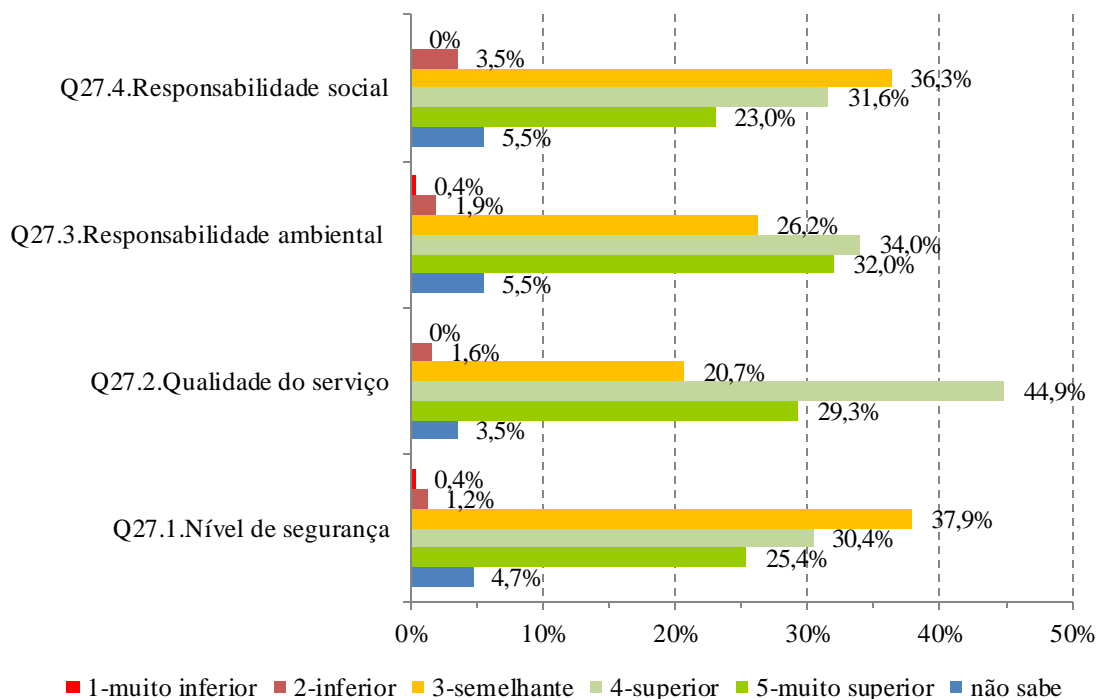


Figura 20 – Posicionamento da empresa no mercado nacional

A qualidade de serviço (Q27.2, média 4,06 e moda 4) e responsabilidade ambiental (Q27.3, média 4,01 e moda 4) apresentam uma média ligeiramente superior em relação ao nível da segurança nas atividades oferecidas (Q27.1, média 3,83 e moda 3) e à responsabilidade social (Q27.4, média 3,79 e moda 3), sendo 4 a moda nos dois primeiros itens e 3 nos últimos (Quadro 27).

Quadro 27 – Posicionamento da empresa no mercado nacional

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q27.1. Nível de segurança nas atividades oferecidas	3,83	3	5	1	0,851	12
Q27.2. Qualidade do serviço	<b>4,06</b>	4	5	2	0,763	9
Q27.3. Responsabilidade ambiental	<b>4,01</b>	4	5	1	0,859	14
Q27.4. Responsabilidade social	3,79	3	5	2	0,857	14

n = 256 | Escala de avaliação: 1-muito inferior; 2-inferior; 3-semelhante; 4-superior; 5-muito superior

No Quadro 28 observa-se que grande parte das empresas de animação turística já implementa um código de conduta e boas práticas (Q28.1, 69,9 %), classificando esta iniciativa como muito importante (4,00). Contudo, ao nível do sistema de gestão da segurança (Q28.4), também tido como muito importante (3,96), apenas 23,4 % das empresas já implementa sendo de salientar que 55,5 % pretendem vir a implementar.

De realçar ainda que 32,0 % das empresas de animação turística afirma possuir um sistema de gestão ambiental (Q28.3), com 38,3 % a manifestar intenção de implementar, e que 27,3 % possui um sistema de gestão da qualidade (Q28.2), existindo 37,5 % que pretende implementar (Quadro 28).

Apenas 6,6 % das empresas referem possuir algum tipo de selo de qualidade (Q28.5) e, embora seja avaliado como importante (3,05), é a iniciativa que apresenta uma classificação média mais baixa (Quadro 28).

Quadro 28 – Implementação e importância de iniciativas na empresa

Questão/Variável	Intenção de implementar (%)				Importância		
	Já implementa	Sim	Não	Talvez	$\bar{X}$	s	NS
Q28.1. Código de conduta e de boas práticas	<b>69,9</b>	23,4	2,0	4,7	4,00	0,919	4
Q28.2. Sistema de gestão da qualidade	27,3	37,5	16,4	18,8	3,52	0,984	7
Q28.3. Sistema de gestão ambiental	32,0	38,3	13,3	16,4	3,63	0,981	10
Q28.4. Sistema de gestão da segurança	23,4	55,5	8,2	12,9	3,96	0,979	8
Q28.5. Selo ( <i>label</i> ) de qualidade	6,6	35,2	25,8	32,4	3,05	1,016	24

n = 256 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante

O Quadro 28 permite salientar a relação direta entre a implementação destas iniciativas e a importância atribuída às mesmas dado que se observa que as iniciativas com maiores índices de implementação, ou de intenção de o fazer por parte das empresas, são as mais valorizadas.

### **5.2.3. Segurança e gestão do risco nas empresas**

Na terceira parte do questionário, relativa às práticas de gestão do risco e política de segurança nas empresas de animação turística, consideram-se 50 variáveis que foram agrupadas em sete dimensões:

- D3.1 - Bases para a gestão do risco: Q29.1 a Q29.4;
- D3.2 - Gestão do risco: aspetos associados aos recursos humanos: Q30.1 a Q30.4;
- D3.3 - Gestão do risco: aspetos e práticas associadas ao equipamento: Q31.1 a Q31.2;
- D3.4 - Gestão do risco: aspetos logísticos: Q32.1 a Q32.3;
- D3.5 - Gestão do risco: aspetos associados aos participantes: Q33.1 a Q33.5;
- D3.6 - Plano de emergência e de contingência: Q34.1 a Q34.4;
- D3.7 - Política de segurança na organização: Q35.1 a Q35.4.

#### **Bases para a gestão do risco**

Ao nível das práticas basilares de gestão do risco é de salientar o elevado número de empresas de animação turística (70,9 %) que não aplica um processo de gestão do risco fundamentado nas normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009 (Q29.1) e que apenas 6,6 % utiliza esta estrutura (Figura 22), sendo de realçar o elevado número de respondentes (63) que, relativamente à importância deste item, responderam “não sei” (Quadro 29). De salientar também que 44,1 % das empresas não possui um sistema de registo de acidentes ou incidentes (Q29.4) (Figura 22).

Relativamente aos procedimentos e medidas de controlo do risco (Q29.2) é de destacar que 52,0% das empresas confirmam a sua eficácia regularmente e que 31,3 % fazem-no em parte (Figura 21), sendo este o item mais valorizado (média 3,73) dos procedimentos base apresentados (Quadro 29).



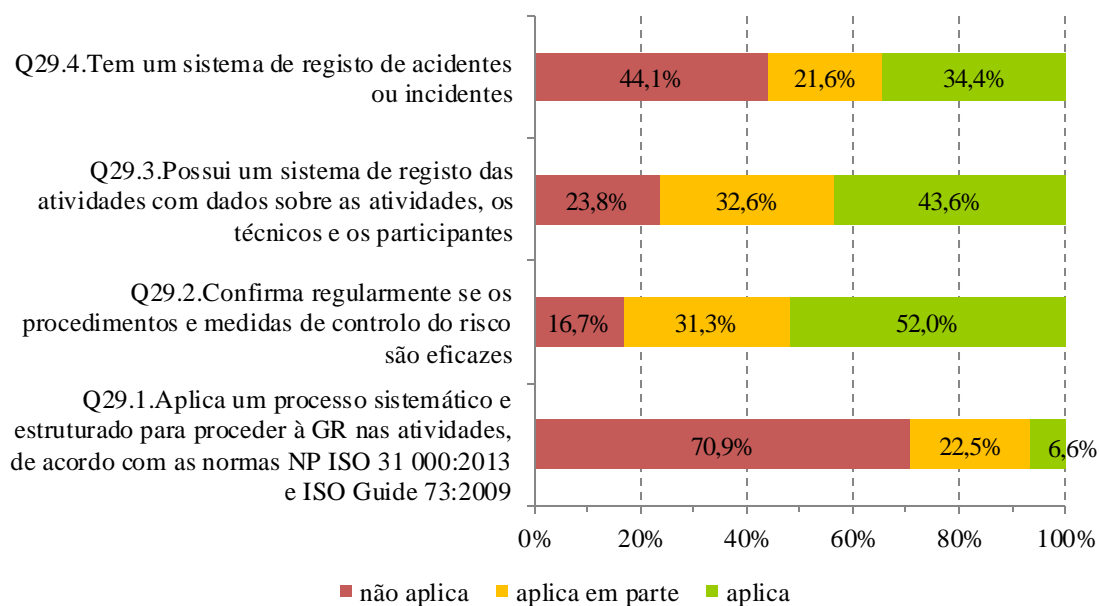


Figura 21 – Aplicação de bases de gestão do risco nas empresas

Para os quatro itens da Q29, nos três níveis de aplicação é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,01$ ). Estas diferenças são estatisticamente significativas para todos os itens entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,05$ ), com exceção da Q29.1 na qual as diferenças observam-se entre os que não aplicam e os que aplicam em parte ( $p < 0,001$ ) e entre os que não aplicam e os que aplicam ( $p < 0,001$ ); na Q29.4, só se observam diferenças estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,01$ ) (Quadro 29).

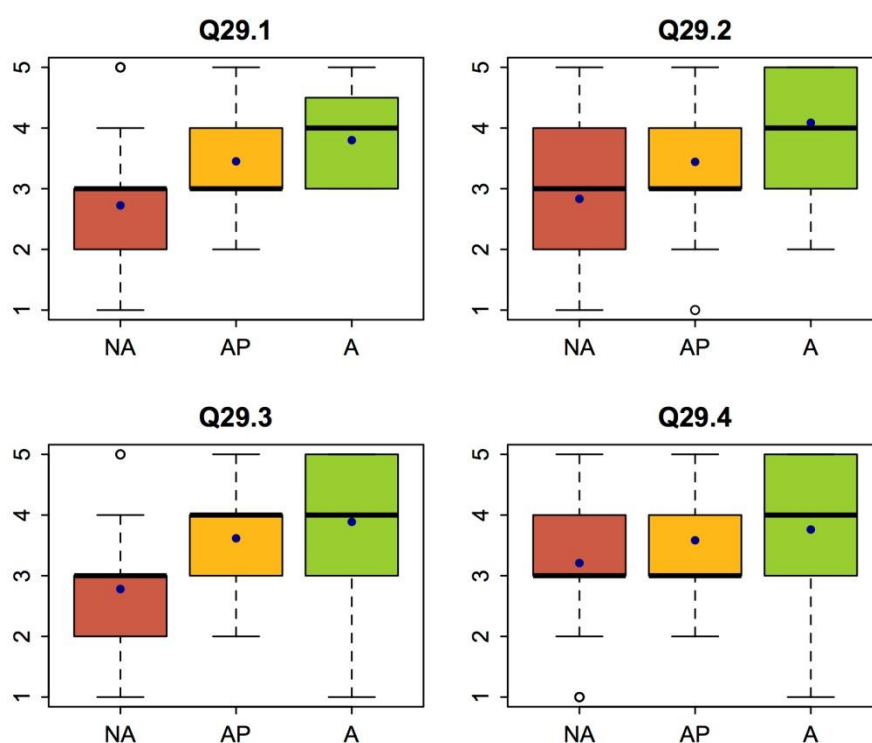
Quadro 29 – Bases de gestão do risco nas empresas

Questão/Variável	Aplicação				Importância				p (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	NS	NA	AP	A	
Q29.1. Aplica um processo sistemático e estruturado para proceder à GR nas atividades, de acordo com as normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009	1,36	0,603	3,05	1,084	63	2,72 <sup>a)</sup>	3,45 <sup>b)</sup>	3,80 <sup>b)</sup>	***
Q29.2. Confirma regularmente se os procedimentos e medidas de controlo do risco são eficazes	2,35	0,752	3,73	0,989	18	2,83 <sup>a)</sup>	3,44 <sup>b)</sup>	4,09 <sup>c)</sup>	***
Q29.3. Possui um sistema de registo das atividades com dados sobre as atividades, os técnicos e os participantes	2,20	0,798	3,58	0,997	15	2,78 <sup>a)</sup>	3,62 <sup>b)</sup>	3,89 <sup>c)</sup>	***
Q29.4. Tem um sistema de registo de acidentes ou incidentes	1,90	0,882	3,58	1,001	20	3,29 <sup>a)</sup>	3,61 <sup>b)</sup>	3,88 <sup>b)</sup>	**

n = 227 | p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

Como seria de esperar existem diferenças estatisticamente significativas quanto à importância atribuída a estas variáveis, verificando-se uma evolução crescente em função do nível de aplicação das mesmas, com as empresas que aplicam a reconhecer maior importância do que as que aplicam em parte, que por sua vez atribuem maior importância a estas medidas do que as empresas que não aplicam (Quadro 29 e Figura 22).

As variáveis Q29.1 e Q29.3 apresentam uma distribuição semelhante, sendo de salientar que o grupo que não aplica valoriza pouco estas variáveis. Quanto à Q29.2 verifica-se um aumento da dispersão dos que não aplicam. Já em relação à Q29.4 é de realçar que é tida como importante para todas as empresas, inclusive as que não aplicam esta medida (Figura 22).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3-importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 22 – Bases de gestão do risco nas empresas

Atendendo à importância para a segurança dos participantes e dos técnicos do processo de gestão do risco fundamentado nas normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009, o baixo nível de aplicação desta medida e o elevado desconhecimento observado são preocupantes. Os princípios básicos de gestão do risco definidos nestas normas facilitam uma atitude preventiva e uma aprendizagem e melhoria contínuas.

Paralelamente, há que ter em atenção que a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, prevê a aplicação de procedimentos de gestão do risco ao nível dos trabalhadores, tal como já existia em legislação anterior.

Apesar da reconhecida importância atribuída ao sistema de registo de acidentes ou incidentes, é de salientar a baixa taxa de aplicabilidade desta medida atualmente, trata-se de uma medida que é essencial que poderá facilitar a melhoria contínua e constitui um excelente mecanismo para avaliar e acompanhar a evolução do risco real das atividades.

### Gestão do risco: aspetos associados aos recursos humanos

No que se refere às práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos, é de realçar que, na grande maioria das empresas (93,8 %), os técnicos conhecem os locais de prática e as especificidades necessárias para o desenvolvimento das atividades em segurança (Q30.1), sendo o item mais valorizado (média 4,34).

De salientar também que 69,2 % das empresas enquadram as atividades com pelo menos um técnico com formação em primeiros socorros (Q30.2) (Figura 23 e Quadro 30).

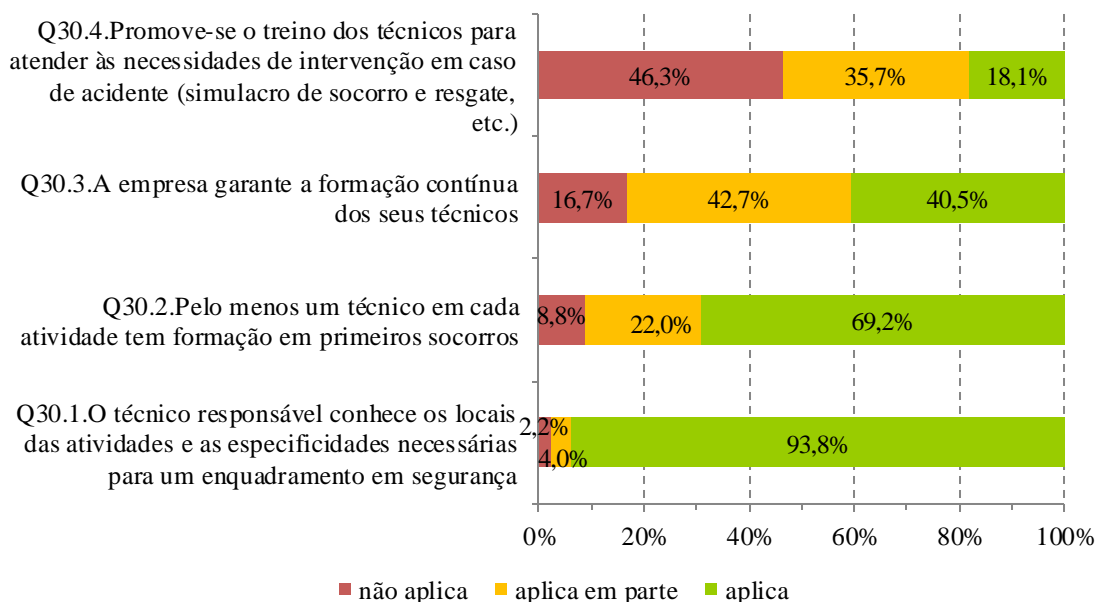


Figura 23 – Aplicação de práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos

Ao nível da formação (Q30.3) e treino dos técnicos (Q30.4) observa-se que 46,3 % das empresas não promove o treino para melhorar a resposta em caso de acidente, o que se afigura bastante relevante, e que relativamente à formação contínua dos seus colaboradores apenas 40,5 % das empresas a garantem (Figura 23).

Para os quatro itens da questão Q30, é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,001$ ) nos três níveis de aplicação. Estas diferenças são estatisticamente significativas para todos os itens entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,01$ ), com exceção da Q30.1 na qual só se observam diferenças significativas entre os que aplicam em parte e os que aplicam ( $p < 0,001$ ), sendo ainda de referir que o número de indivíduos que responde “não aplica” é de apenas um o que não permite fazer comparações com outros grupos. A outra exceção é relativamente à Q30.4 para a qual apenas se observam diferenças entre os que não aplicam e os que aplicam em parte ( $p < 0,01$ ) e os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,001$ ) (Quadro 30).

Quadro 30 – Práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos

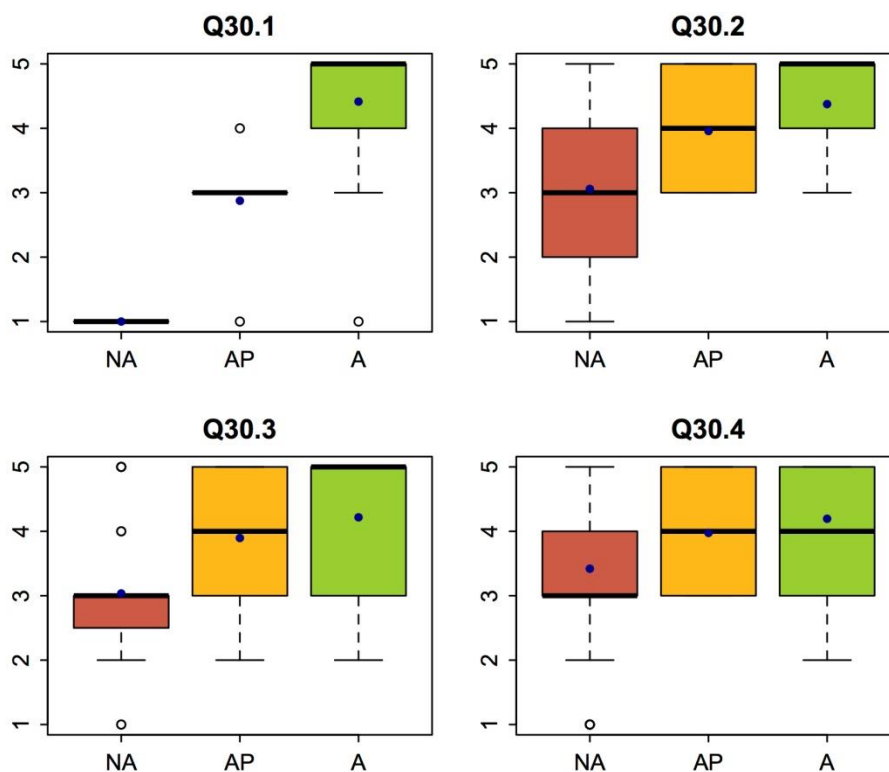
Questão/Variável	Aplicação		Importância		NS	NA	AP	A	p (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s					
Q30.1.O técnico responsável conhece os locais das atividades e as especificidades necessárias para um enquadramento em segurança	2,92	0,348	4,34	0,874	6	1,00	2,88 <sup>a)</sup>	4,42 <sup>b)</sup>	***
Q30.2.Pelo menos um técnico em cada atividade tem formação em primeiros socorros	2,60	0,646	4,19	0,898	6	3,06 <sup>a)</sup>	3,96 <sup>b)</sup>	4,38 <sup>c)</sup>	***
Q30.3.A empresa garante a formação contínua dos seus técnicos	2,24	0,720	3,92	0,959	11	3,04 <sup>a)</sup>	3,90 <sup>b)</sup>	4,22 <sup>c)</sup>	***
Q30.4.Promove-se o treino dos técnicos para atender às necessidades de intervenção em caso de acidente (simulacro de socorro e resgate, etc.)	1,72	0,752	3,77	1,053	14	3,42 <sup>a)</sup>	3,97 <sup>b)</sup>	4,20 <sup>b)</sup>	***

n = 227 | p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

Tal como no grupo de variáveis anterior verificam-se diferenças estatisticamente significativas, observando-se também uma evolução crescente em função do nível de aplicação das mesmas (Quadro 30).

Relativamente à variável Q30.1, embora apenas 6% das empresas não apliquem ou apliquem em parte, constata-se que a estes dois grupos correspondem níveis de importância mais baixos em consonância com a sua prática, sendo uma variável bastante valorizada pelos que a aplicam. Em relação aos itens Q30.2, Q30.3 e Q30.4 é

de salientar que são muito valorizados pelas empresas que aplicam ou aplicam em parte, e também são importantes para as que não aplicam (Quadro 30 e Figura 24).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3- importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 24 – Práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos

Considerando a relevância dos recursos humanos para o desenvolvimento de atividades de turismo na natureza e de aventura em segurança são apreciáveis os graus de aplicabilidade de medidas como o conhecimento dos locais de prática e as especificidades necessárias para as atividades por parte dos técnicos, bem como o facto de possuírem formação em primeiros socorros. Contudo, apesar do reconhecimento da importância dos recursos humanos para a gestão do risco nas atividades, ao nível da formação e treino dos técnicos os números são mais preocupantes, tratando-se de aspetos fundamentais para a segurança e qualidade do serviço e para minorar as consequências em caso de acidente.

### Gestão do risco: aspetos e práticas associadas ao equipamento

Em relação às práticas de gestão do risco associadas ao equipamento é de salientar que a maioria das empresas (66,1 %) afirma que procede à inspeção e manutenção destes de acordo com as instruções ou regras de boa prática (Q31.1) (Figura 25), classificando estes procedimentos como muito importantes (média 4,11) (Quadro 31). No entanto, ao nível do registo destas atuações e da utilização dos equipamentos (Q31.2) verifica-se um grau de aplicação menos favorável, com 30,8 % das empresas a não aplicar qualquer sistema de registo e 26,5 % a fazerem-no apenas em parte (Figura 25).

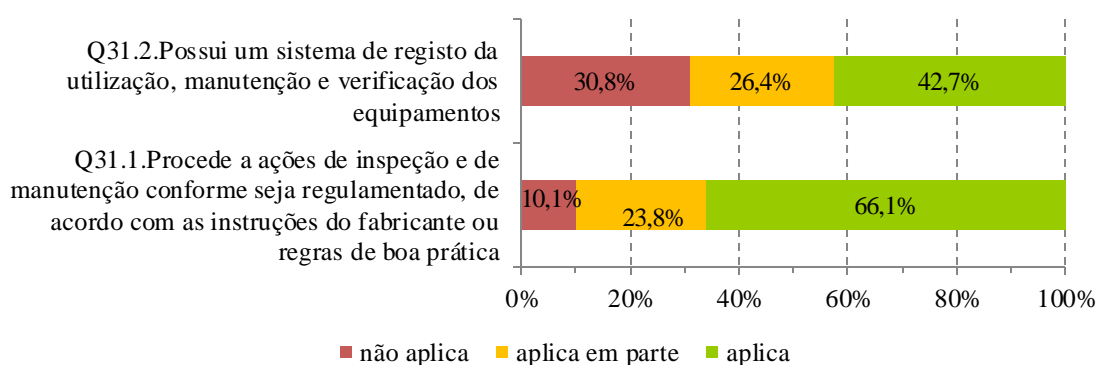


Figura 25 – Aplicação de práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento

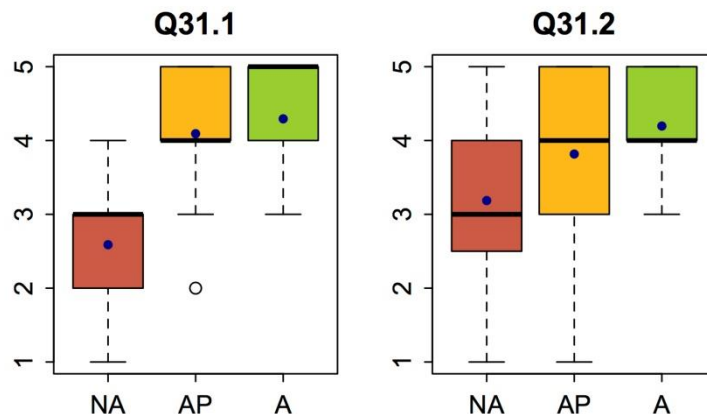
Para os dois itens da Q31, nos três níveis de aplicação, é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,001$ ). Para a Q31.1 estas diferenças são estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam em parte ( $p < 0,001$ ), e entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,001$ ); para a Q31.2 as diferenças são estatisticamente significativas entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,05$ ) (Quadro 31).

Quadro 31 – Práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento

Questão/Variável	Aplicação		Importância		p (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Q31.1. Procede a ações de inspeção e de manutenção conforme seja regulamentado, de acordo com as instruções do fabricante ou regras de boa prática	2,56	0,672	4,11	0,930	6
Q31.2. Possui um sistema de registo da utilização, manutenção e verificação dos equipamentos	2,12	0,851	3,81	1,067	11

n = 227 | p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

Relativamente à variável Q31.1 observa-se que é bastante valorizada pelas empresas que a aplicam e aplicam em parte, com uma distribuição assimétrica positiva. Em relação ao item Q31.2 é de salientar que é valorizado por todos os grupos, inclusive o que não aplica, embora com níveis inferiores (Quadro 31 e Figura 26).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3- importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 26 – Práticas de gestão do risco relativamente ao equipamento

A importância da gestão e manutenção adequada dos equipamentos justifica-se atendendo à importância que os equipamentos podem ter em diversas atividades na natureza e de aventura, quer em termos técnicos, quer em termos de segurança. Os equipamentos são fatores de risco importantes, onde é possível atuar positivamente na gestão do risco. A insuficiência, inadequabilidade ou mau estado de conservação de equipamentos podem incrementar o nível de risco pelo aumento da probabilidade de ocorrência de acidentes ou da magnitude das suas consequências.

### Gestão do risco: aspetos logísticos

Ao nível das práticas de gestão do risco relacionadas com os aspetos logísticos observa-se que a maioria das empresas (65,6 %) possui procedimentos de atuação caso haja agravamento das condições meteorológicas ou do estado do mar que condicionem a segurança na atividade (Q32.2) (Figura 27), sendo que são avaliados como muito importantes (média 4,0) pelas empresas (Quadro 32).

Contrariamente, um número expressivo de empresas de animação turística (52,4 %) não aplica medidas como seguros com coberturas superiores ao exigido por lei (Q32.3) ou a comunicação às autoridades locais responsáveis pela busca, socorro e evacuação, aquando de atividades mais exigentes (Q32.1, 43,2 %) (Figura 27).

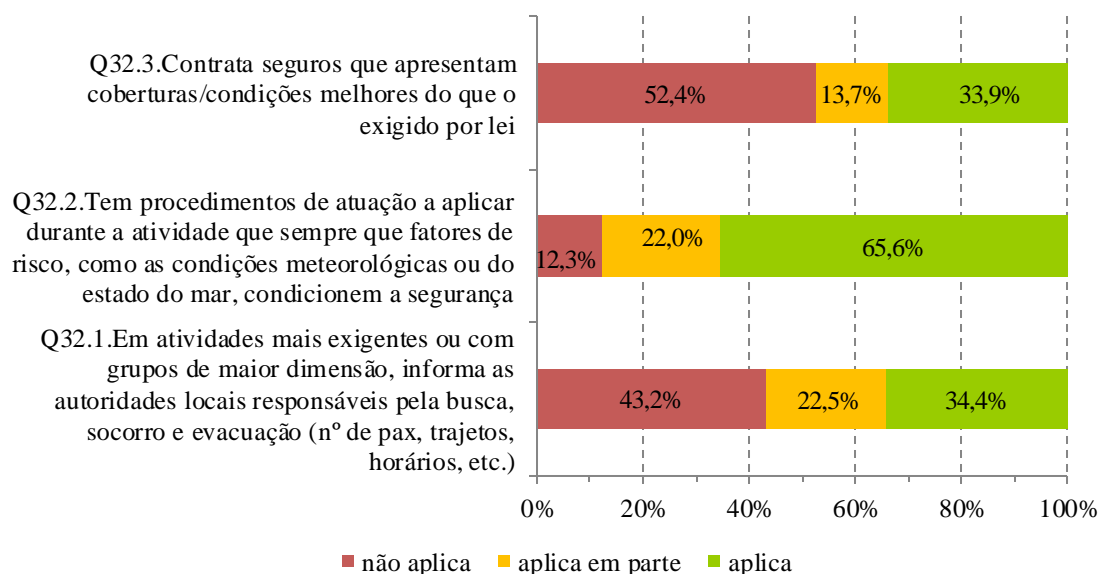


Figura 27 – Aplicação de práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos

Para os três itens da Q32, é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,001$ ) nos três níveis de aplicação. Estas diferenças são estatisticamente significativas para todos os itens entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,001$ ), com exceção da Q32.3, na qual apenas se observam diferenças estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,001$ ), e entre os que aplicam em parte e aplicam ( $p < 0,001$ ) (Quadro 32).

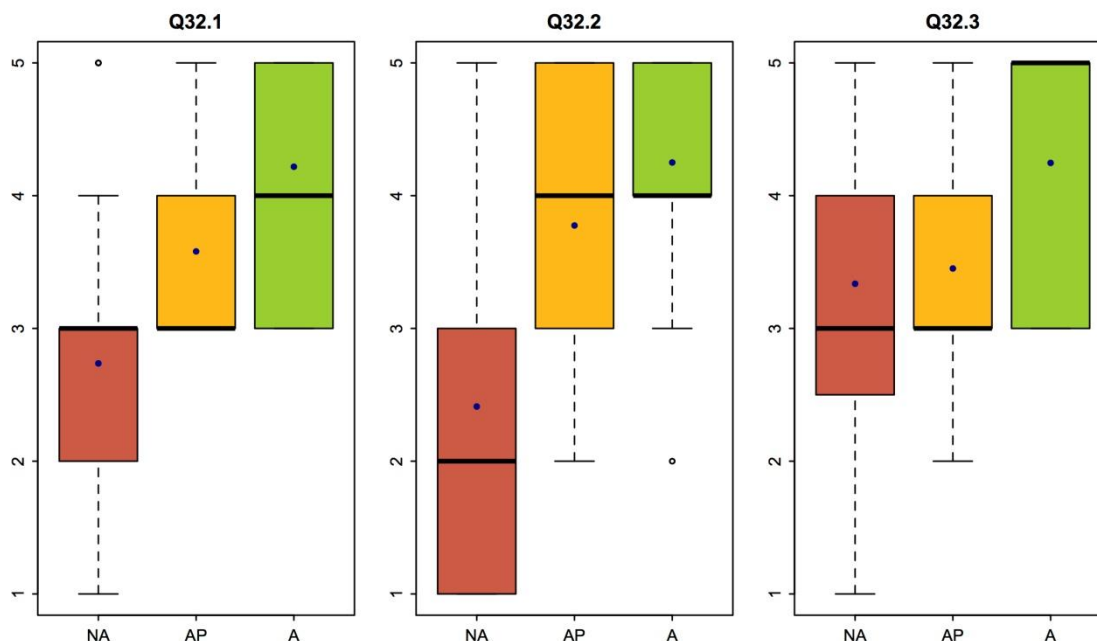
Quadro 32 – Práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos

Questão/Variável	Aplicação				Importância				p (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	NS	NA	AP	A	
Q32.1. Em atividades mais exigentes ou com grupos de maior dimensão, informa as autoridades locais responsáveis pela busca, socorro e evacuação (nº de pax, trajetos, horários, etc.)	1,91	0,878	3,51	1,134	23	2,74 <sup>a)</sup>	3,58 <sup>b)</sup>	4,22 <sup>c)</sup>	***
Q32.2. Tem procedimentos de atuação a aplicar durante a atividade sempre que fatores de risco, como as condições meteorológicas ou do estado do mar, condicionem a segurança	2,53	0,706	<b>4,00</b>	1,028	13	2,41 <sup>a)</sup>	3,78 <sup>b)</sup>	4,25 <sup>c)</sup>	***
Q32.3. Contrata seguros que apresentam coberturas/condições melhores do que o exigido por lei	1,81	0,913	3,68	1,104	12	3,34 <sup>a)</sup>	3,45 <sup>b)</sup>	4,25 <sup>b)</sup>	***

n = 227 | p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)



Uma vez mais se verifica que as diferenças estatisticamente significativas acompanham a evolução em função do nível de aplicação das variáveis. De realçar que a variável Q32.3 é considerada importante para os que não aplicam ou aplicam em parte e muito importante para os que aplicam (Quadro 32 e Figura 28).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3-importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 28 – Práticas de gestão do risco no que respeita aos aspetos logísticos

A influência que fatores de risco como as condições meteorológicas ou do estado do mar podem ter na segurança das atividades é reconhecida pela maioria das empresas, o que realça a necessidade de dispor de boa informação para sustentar estes procedimentos. Porém, ao nível de outros aspetos logísticos, causa alguma estranheza a subvalorização de medidas que, em caso de acidente, poderão aliviar possíveis consequências financeiras, como seguros com melhores condições, ou de saúde e bem-estar dos participantes, pois uma melhor articulação com as autoridades responsáveis pela resposta em emergência e socorro poderá possibilitar uma intervenção mais rápida e eficaz.

### Gestão do risco: aspetos associados aos participantes

No que respeita às práticas de gestão do risco associadas aos participantes é de salientar a obrigatoriedade legal (Decreto-lei 95/2013, de 19 de julho) de informar os clientes das condições da atividade (Q33.2), sendo que a maioria das empresas (67,0%)

o fazem por escrito. Esta medida é tida como a mais relevante (média 3,85) dentro deste grupo de questões (Figura 29 e Quadro 33). Destaque-se ainda que, a maioria das empresas (63,4 %) exige idade mínima ou máxima como requisito para as suas atividades (Q33.3) (Figura 29).

Em oposição, apesar de poderem ser medidas com menor impacto direto na segurança das atividades, observa-se que a maioria das empresas (59,0%) não solicita um contacto de emergência (Q33.5), bem como não solicita uma declaração aos seus clientes em como conhecem as condições e requisitos para realizar a atividade, o que poderá ser eficaz para comprovar que a comunicação foi efetuada (Q33.4, 55,5 %) (Figura 29).

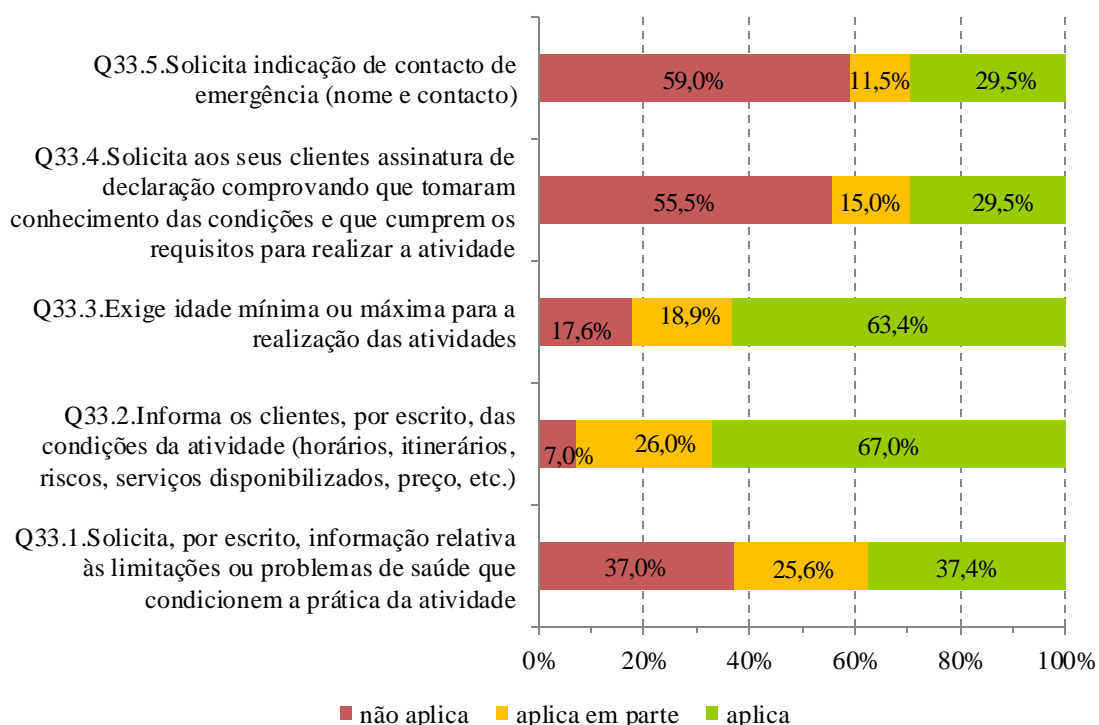


Figura 29 – Aplicação de práticas de gestão do risco em relação aos participantes

Para os cinco itens da Q33, nos três níveis de aplicação é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,01$ ). Estas diferenças são estatisticamente significativas para todos os itens entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,05$ ), com exceção da Q33.2, na qual apenas se observam diferenças estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,05$ ), e entre os que aplicam em parte e aplicam ( $p < 0,05$ ); e ainda para a Q33.5 na qual apenas existem

diferenças estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,001$ ) (Quadro 33).

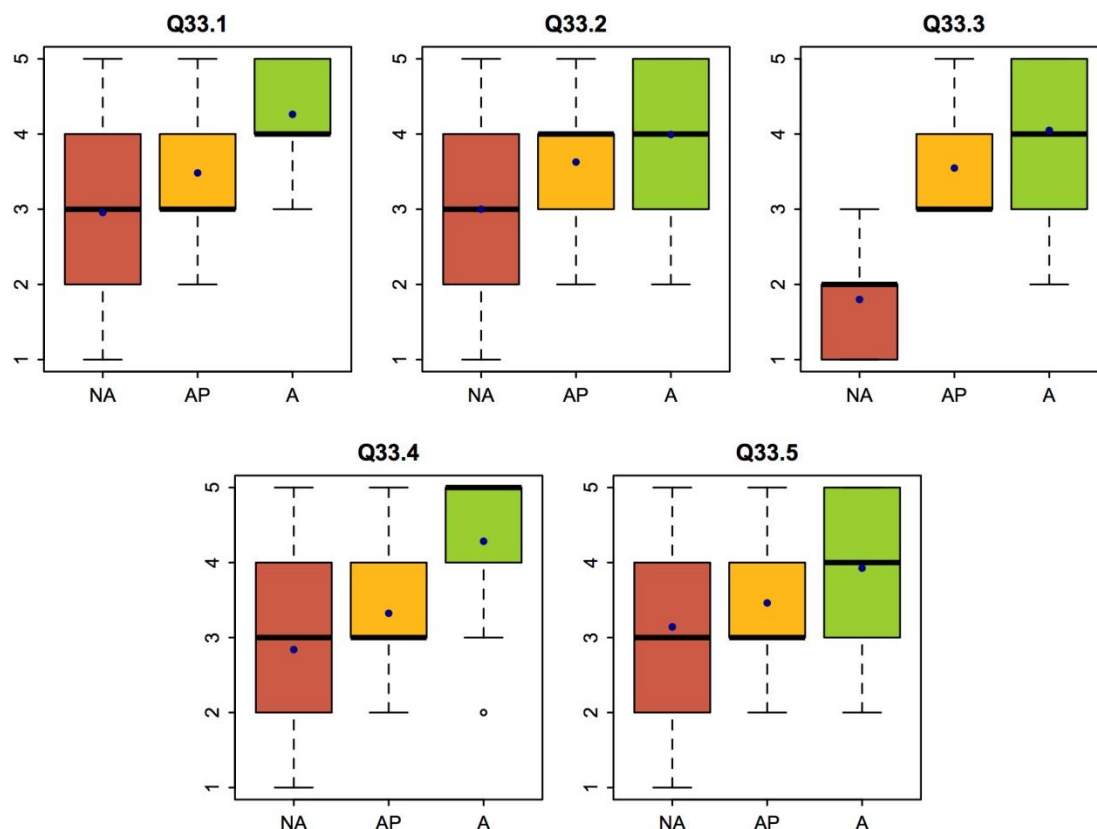
Quadro 33 – Práticas de gestão do risco em relação aos participantes

Questão/Variável	Aplicação		Importância						<i>p</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	NS	NA	AP	A	
Q33.1.Solicita, por escrito, informação relativa às limitações ou problemas de saúde que condicionem a prática da atividade	2,00	0,865	3,62	1,067	15	2,96 <sup>a)</sup>	3,48 <sup>b)</sup>	4,26 <sup>c)</sup>	***
Q33.2.Informa os clientes, por escrito, das condições da atividade (horários, itinerários, riscos, serviços disponibilizados, preço, etc.)	2,60	0,619	<b>3,85</b>	0,902	7	3,00 <sup>a)</sup>	3,63 <sup>b)</sup>	3,99 <sup>b)</sup>	**
Q33.3.Exige idade mínima ou máxima para a realização das atividades	2,46	0,777	3,64	1,099	11	1,80 <sup>a)</sup>	3,55 <sup>b)</sup>	4,05 <sup>c)</sup>	***
Q33.4.Solicita aos seus clientes assinatura de declaração comprovando que tomaram conhecimento das condições e que cumprem os requisitos para realizar a atividade	1,74	0,887	3,39	1,221	20	2,84 <sup>a)</sup>	3,32 <sup>b)</sup>	4,28 <sup>c)</sup>	***
Q33.5.Solicita indicação de contacto de emergência (nome e contacto)	1,70	0,895	3,43	1,073	14	3,14 <sup>a)</sup>	3,46 <sup>b)</sup>	3,93 <sup>b)</sup>	***

$n = 227$  |  $p$  ( $p$ -value):  $* \leq 0,05$ ;  $** \leq 0,01$ ;  $*** \leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

Verifica-se novamente que as diferenças estatisticamente significativas acompanham o progresso do grau de aplicação das variáveis. As variáveis Q33.1, Q33.2, Q33.4 e Q33.5 apresentam uma distribuição semelhante, sendo de salientar que são tidas como importantes para as empresas que não aplicam ou aplicam em parte e muito importantes para as que aplicam, com exceção da Q33.4, onde se observa que o grupo que não aplica apresenta uma média ligeiramente inferior a 3. Quanto à Q33.3 verifica-se que é pouco valorizada pelas empresas que não aplicam (Quadro 33 e Figura 30). A menor importância ao requisito idade, por parte das empresas que não aplicam poderá estar associada à tipologia de atividade desenvolvida e por sua vez aos riscos associados.

No entanto, é relevante verificar que, quer em termos da aplicabilidade, quer da importância, as empresas valorizam mais a informação relativa à idade do que às limitações ou problemas de saúde que condicionem a prática da atividade.



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3- importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 30 – Práticas de gestão do risco em relação aos participantes

### Planeamento de emergência e de contingência

Relativamente ao plano de emergência e contingência verifica-se que um número elevado de empresas de animação turística (48,9 %) não possui um documento escrito (Q34.1), bem como não tem procedimentos relativos à atuação em caso de ocorrer o agravamento de condições que aumentem o risco durante as atividades (Q34.2, 47,6 %) (Figura 31).

Saliente-se ainda que a maioria das empresas (62,6 %) não promove a realização periódica de ações que visem uma melhoria na resposta a emergências (Q34.3) e 24,7 % apenas o fazem em parte (Figura 31).

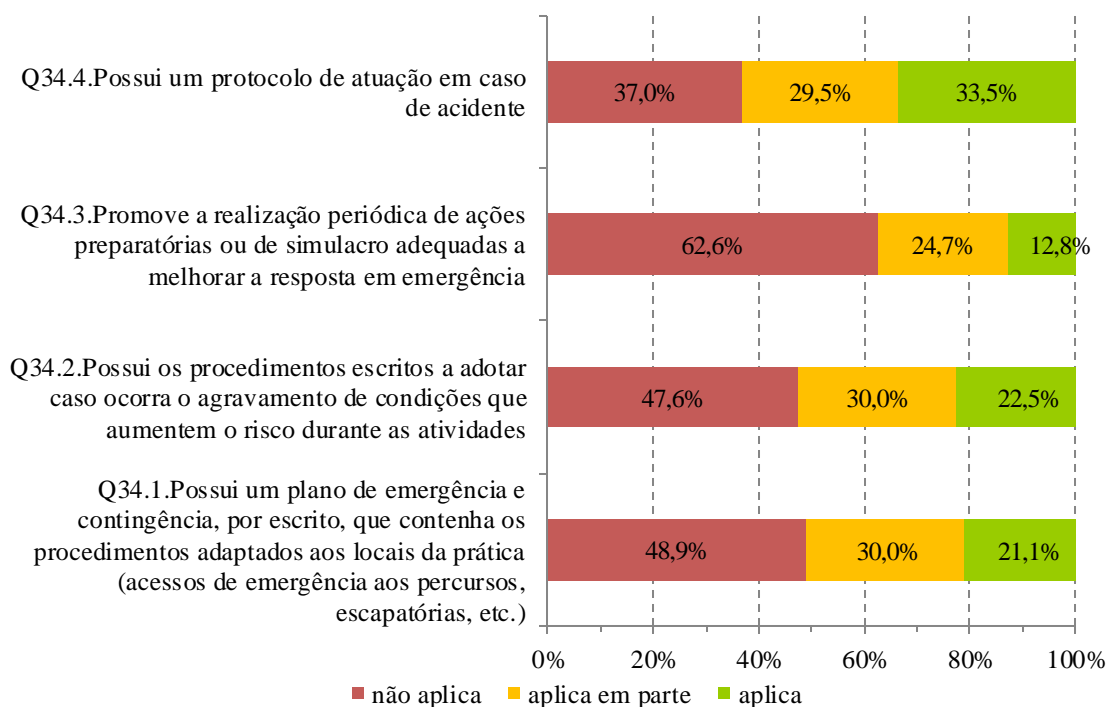


Figura 31 – Aplicação de plano de emergência e contingência

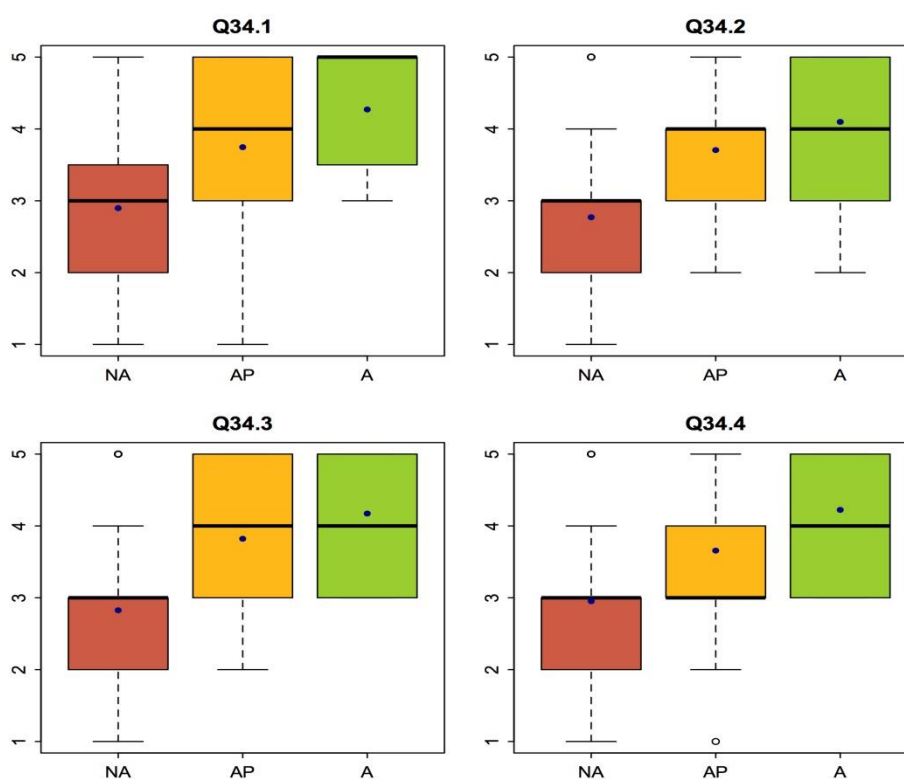
Para os quatro itens da Q34, nos três níveis de aplicação é possível observar que existem diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,001$ ). Estas diferenças são estatisticamente significativas para todos os itens entre todos os níveis de aplicação ( $p < 0,05$ ), com exceção da Q34.3, na qual apenas se observam diferenças estatisticamente significativas entre os que não aplicam e aplicam em parte ( $p < 0,001$ ), e entre os que não aplicam e aplicam ( $p < 0,001$ ) (Quadro 34).

Quadro 34 – Plano de emergência e contingência

Questão/Variável	Aplicação				Importância				p (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	NS	NA	AP	A	
Q34.1. Possui um plano de emergência e contingência, por escrito, que contenha os procedimentos adaptados aos locais da prática (acessos de emergência aos percursos, escapatórias, etc.)	1,72	0,791	3,50	1,123	24	2,90 <sup>a)</sup>	3,75 <sup>b)</sup>	4,27 <sup>c)</sup>	***
Q34.2. Possui os procedimentos escritos a adotar caso ocorra o agravamento de condições que aumentem o risco durante as atividades	1,75	0,800	3,42	1,105	25	2,77 <sup>a)</sup>	3,71 <sup>b)</sup>	4,10 <sup>c)</sup>	***
Q34.3. Promove a realização periódica de ações preparatórias ou de simulacro adequadas a melhorar a resposta em emergência	1,50	0,713	3,30	1,160	27	2,83 <sup>a)</sup>	3,82 <sup>b)</sup>	4,17 <sup>b)</sup>	***
Q34.4. Possui um protocolo de atuação em caso de acidente	1,96	0,841	3,65	1,057	21	2,95 <sup>a)</sup>	3,66 <sup>b)</sup>	4,22 <sup>c)</sup>	***

n = 227 | p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

Uma vez mais verifica-se que as diferenças estatisticamente significativas acompanham uma evolução em função do nível de aplicação das variáveis. De salientar que as quatro variáveis, Q34.1, Q34.2, Q34.3 e Q34.4, apresentam uma distribuição semelhante, observando-se que são tidas como muito importantes para as empresas que aplicam e importantes para as que aplicam em parte. Em relação ao grupo que não aplica estes itens verifica-se que apresentam médias próximas de 3 (Quadro 34 e Figura 32).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3-importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 32 – Plano de emergência e contingência

Considerando que muitas atividades de turismo na natureza e de aventura se desenrolam em territórios com acessibilidades difíceis, os índices de aplicação ao nível da emergência e contingência por parte das empresas é revelador de alguma imponderação, pois o treino de simulacros e a disponibilização, por escrito, de planos e procedimentos permitirá uma melhor preparação e uma partilha mais eficaz por todos os técnicos envolvidos na operacionalização das atividades, facilitando a tomada de decisões e a atuação em caso de emergência.

Apesar de taxas de aplicabilidade relativamente baixas verifica-se um certo reconhecimento da importância destas medidas.

Em síntese, este conjunto de respostas indicia um planeamento orientado para atividades a funcionar de acordo com o esperado e lacunas no planeamento para a ocorrência de situações desfavoráveis, constituindo uma oportunidade de atuação para melhoria da segurança neste subsetor.

### Política de segurança da organização

No que se refere à política de segurança na empresa observa-se na Figura 33, que em grande parte as empresas de animação turística (41,4 %) não consideram as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza (Q35.1), ou não sabem (26,0%). Este item apresenta uma média de 2,26 e moda 1 (Quadro 35). Os valores observados são reveladores de algum desconhecimento da norma referida, o que constitui uma oportunidade de atuação já que está disponível e se afigura relevante para a sistematização de processos e disseminação de boas práticas de gestão da segurança.

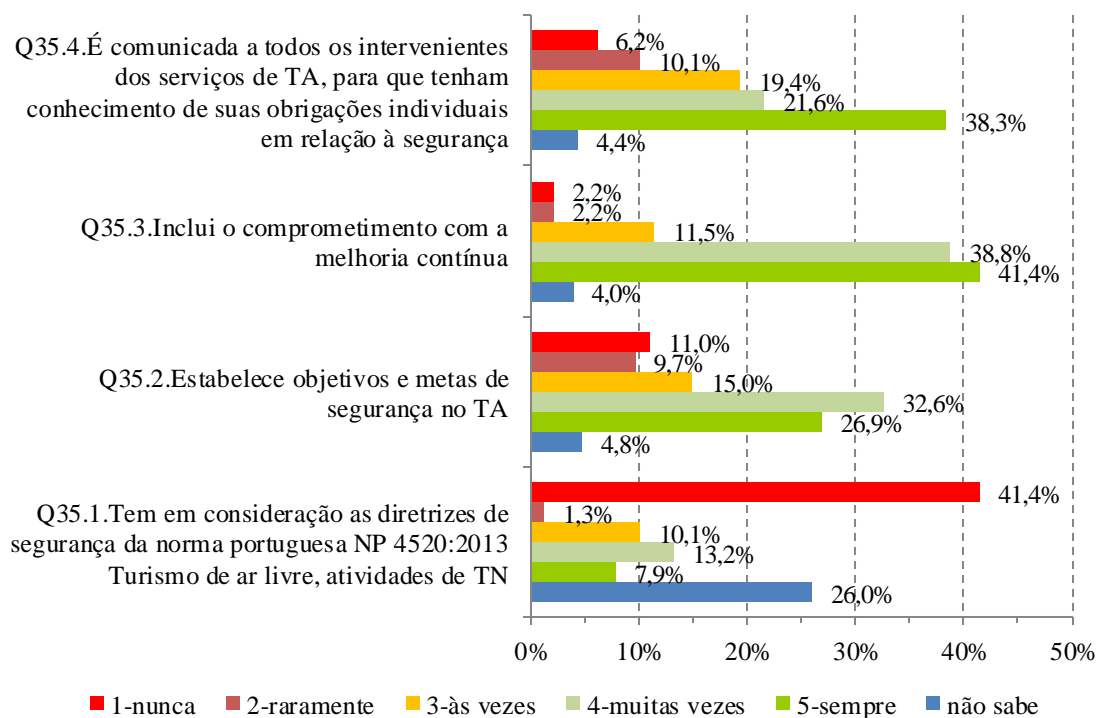


Figura 33 – Política de segurança nas empresas

Observa-se que a este nível os empresários ou gestores manifestam um comprometimento expressivo com a melhoria contínua (Q35.3), com 41,4 % a responderem sempre e 38,8 % muitas vezes. Também se verifica que a maioria expressa

preocupação (38,3 % sempre e 21,6 % muitas vezes) em comunicar a política de segurança a todos os intervenientes nas atividades de aventura (Q35.4) (Figura 33).

Embora com índices de desenvolvimento menos expressivos, a maioria das empresas estabelece objetivos e metas de segurança no turismo de aventura (Q35.2, 32,6 % muitas vezes e 26,9 % sempre) (Figura 33).

O comprometimento com a melhoria contínua (média 4,20 e moda 5) apresenta os índices mais elevados, acima do nível 4 - muitas vezes (Quadro 35). De realçar que o processo de melhoria contínua deve ser a chave de um sistema de gestão da segurança, assente na monitorização da operação (incidentes, não-conformidades, ações corretivas e preventivas) que ratifique o bom desempenho ou promova os ajustes e realinhamentos necessários.

Quadro 35 – Política de segurança nas empresas

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q35.1.Tem em consideração as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de TN	2,26	1	5	1	1,524	59
Q35.2.Estabelece objetivos e metas de segurança no TA	3,57	4	5	1	1,310	11
Q35.3.Inclui o comprometimento com a melhoria contínua	<b>4,20</b>	<b>5</b>	5	1	0,902	9
Q35.4.É comunicada a todos os intervenientes dos serviços de TA, para que tenham conhecimento de suas obrigações individuais em relação à segurança	3,79	<b>5</b>	5	1	1,254	10

n = 227 | Escala de avaliação: 1-nunca, 2-raramente, 3-às vezes, 4-muitas vezes, 5-sempre

Na Figura 34 apresenta-se uma síntese do nível de importância atribuída às variáveis relativas às dimensões da segurança e gestão do risco nas empresas, em função da aplicabilidade das mesmas. A figura mostra a correspondência da importância atribuída com o nível de aplicação de diferentes medidas.



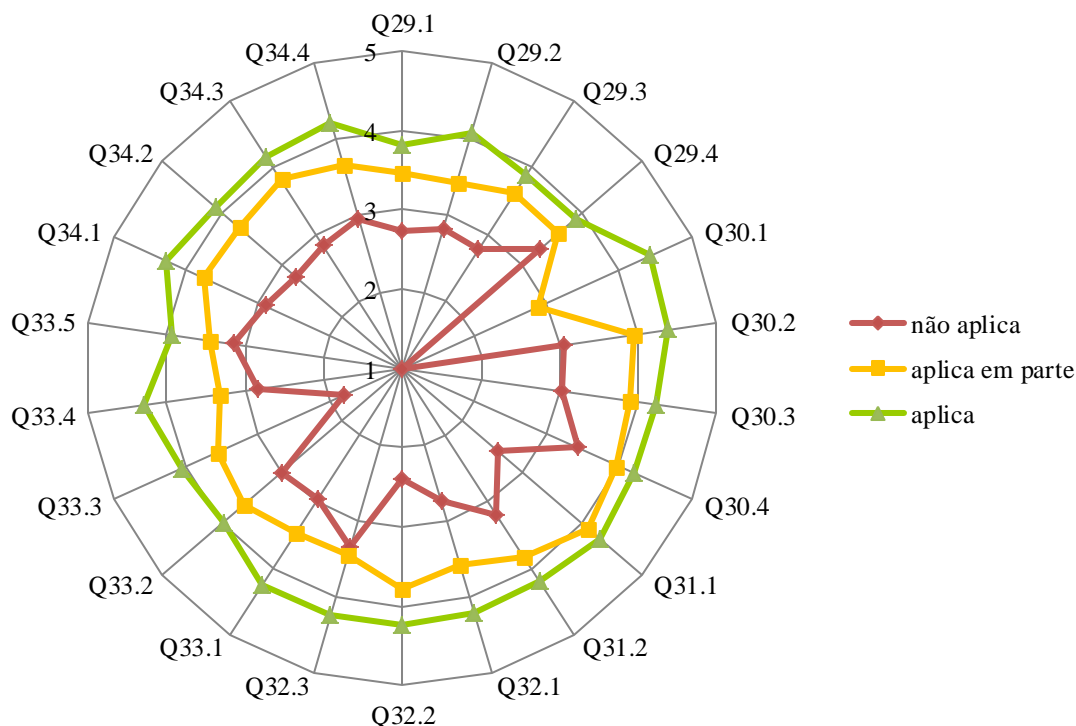


Figura 34 – Segurança e gestão do risco nas empresas

#### 5.2.4. Segurança e gestão do risco no subsetor da animação turística

No que se refere à segurança e às práticas de gestão do risco no subsetor da animação turística consideram-se 51 variáveis, incluídas na segunda e na quarta parte do questionário, que foram agrupadas em três dimensões:

- D4.1 - Constrangimentos à promoção de práticas de segurança no subsetor: Q25.1 a Q25.16; Q26.1 a Q26.4;
- D4.2 - Gestão do risco no subsetor: Q36.1 a Q36.12;
- D4.3 - Requisitos para a segurança nas atividades: Q37.1 a Q37.7.

#### Constrangimentos à promoção de práticas de segurança no subsetor

Observa-se no Quadro 36 que a maioria das dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor identificadas no questionário são consideradas relevantes pelos empresários ou gestores de animação turística, excetuando a fraca competitividade do subsetor (Q25.7) predominando a avaliação “2 – discordo” (média 2,79 e moda 2). Para as variáveis falta de tempo dos recursos humanos na empresa (Q25.14, média 3,13 e moda 3), legislação sobre segurança insuficiente (Q25.3, média 3,30 e moda 3) e recursos humanos pouco qualificados (Q25.13, média 3,30 e moda 3), predomina a avaliação “3 - nem concordo nem discordo”.

Quadro 36 – Principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q25.1.Concorrência desleal	<b>3,88</b>	5	5	1	1,229	11
Q25.2.Demasiada burocracia	3,67	4	5	1	1,143	8
Q25.3.Legislação sobre segurança insuficiente	3,30	3	5	1	1,181	12
Q25.4.Elevada sazonalidade da atividade	<b>3,87</b>	4	5	1	1,129	12
Q25.5.Falta de apoio ao subsetor	<b>3,85</b>	4	5	1	1,007	15
Q25.6.Fiscalização insuficiente	3,50	4	5	1	1,206	19
Q25.7.Fraca competitividade do subsetor	<b>2,79</b>	2	5	1	0,982	17
Q25.8.Fraca cooperação entre as empresas do subsetor	3,76	4	5	1	1,008	8
Q25.9.Infraestruturas de apoio insuficientes	3,70	4	5	1	1,015	11
Q25.10.Condicionantes para uso de locais de prática	3,70	4	5	1	1,070	15
Q25.11.Custo dos procedimentos	3,79	4	5	1	1,035	17
Q25.12.Reduzida dimensão das empresas	3,60	4	5	1	1,076	15
Q25.13.Recursos humanos pouco qualificados	3,30	3	5	1	1,084	12
Q25.14.Falta de tempo dos recursos humanos na empresa	3,13	3	5	1	0,994	16
Q25.15.Falta de apoio e informação sobre o tema e procedimentos recomendáveis	3,42	4	5	1	1,055	11

n = 256 | Escala de avaliação: 1-discordo totalmente, 2-discordo, 3-nem concordo nem discordo, 4-concordo, 5-concordo totalmente

Das dificuldades e obstáculos no subsetor mais valorizadas pelos empresários ou gestores destacam-se a concorrência desleal (3,88), a elevada sazonalidade da atividade (3,87) e falta de apoio ao subsetor (3,85) (Figura 35). Outros aspetos considerados relevantes incluem o custo dos procedimentos (3,79), a fraca cooperação entre as empresas do subsetor (3,76), elevada burocracia (3,67), infraestruturas de apoio insuficientes (3,70) e condicionantes para uso de locais de prática (3,70).

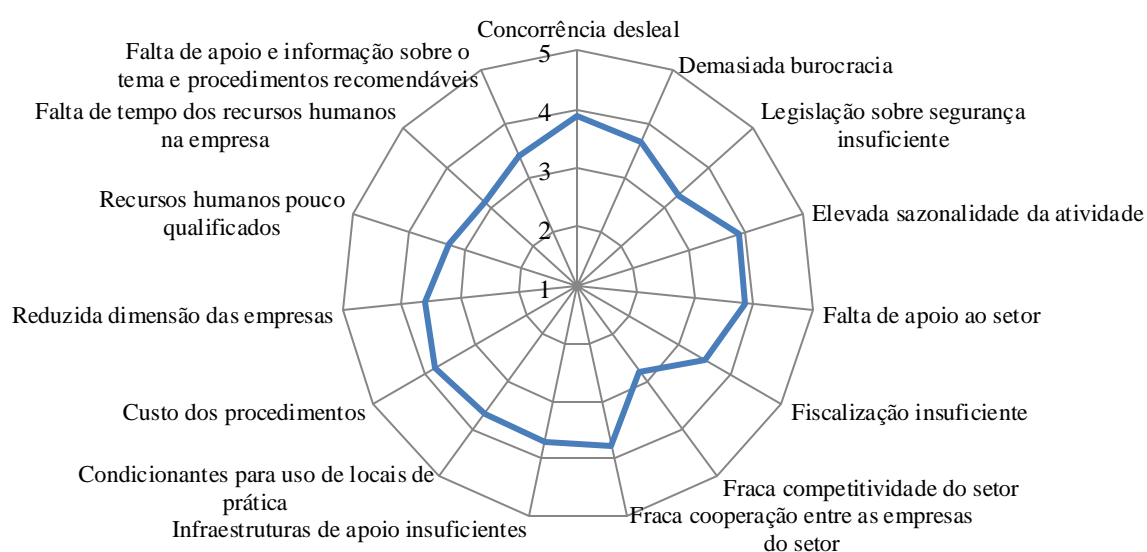


Figura 35 – Principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor

Das iniciativas a desenvolver no subsetor, identificadas no questionário, a mais relevante para os empresários ou gestores de animação turística refere-se à importância da melhoria na articulação com as entidades que gerem o território (Q26.3, média 4,1 e moda 5). Apesar de menos relevantes, o desenvolvimento de equipas de socorro especializadas (Q26.1, média 3,60 e moda 3) e de informação meteorológica especializada (Q26.2, média 3,56 e moda 3) também são tidas como importantes (Quadro 37).

Quadro 37 – Iniciativas a desenvolver no subsetor

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q26.1.Importância de equipas de socorro especializadas	3,60	3	5	1	1,116	12
Q26.2.Importância de informação meteorológica especializada	3,56	3	5	1	1,015	7
Q26.3.Importância da melhoria na articulação com as entidades que gerem o território	<b>4,10</b>	<b>5</b>	5	1	0,895	15

n = 256 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante

### Gestão do risco no subsetor

Relativamente às práticas de gestão do risco no subsetor da animação turística, é de salientar que a maioria dos empresários ou gestores de animação turística (61,1 %) julgam que no subsetor se presta um serviço em que se dá a atenção devida à segurança (Q36.12, média 2,58), considerando este aspeto como o mais relevante, avaliando-o como muito importante (média 4,21) (Figura 36 e Quadro 38).

De realçar que a maioria dos inquiridos (61,7 % para a Q36.7 e 55,5 % para a Q36.8) entende que são práticas comuns no subsetor, a revisão das medidas de segurança junto dos participantes (Q36.7, média 2,55) e a confirmação da aprendizagem e entendimento das técnicas necessárias (Q36.8, média 2,47) (Figura 36 e Quadro 38), o que se revela positivo, pois em termos legais as empresas têm o dever de informar de forma completa e clara sobre as regras de utilização de equipamentos e procedimentos a cumprir nas diferentes situações de perigo ou emergência previsíveis (Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho).

Por outro lado, os processos formais de partilha das ilações apreendidas com os acidentes (Q36.10, média 1,75) é o item com menor taxa de aplicação no subsetor (46,6 % das empresas entende que o subsetor não aplica). Este aspeto é também o menos valorizado (Q36.10, média 3,66) pelos empresários ou gestores de animação turística (Figura 36 e Quadro 38). Este resultado constitui um ponto fraco do ponto de

vista da gestão do risco e da efetiva aplicação do conceito de melhoria contínua. Será desejável que a aprendizagem que deve resultar da análise de incidentes e de acidentes seja partilhada de forma eficaz internamente mas também através de partilha de informação entre empresas do subsetor, facilitando uma aprendizagem conjunta e a compilação de recomendações que deve ser objeto de divulgação pelos agentes deste subsetor.

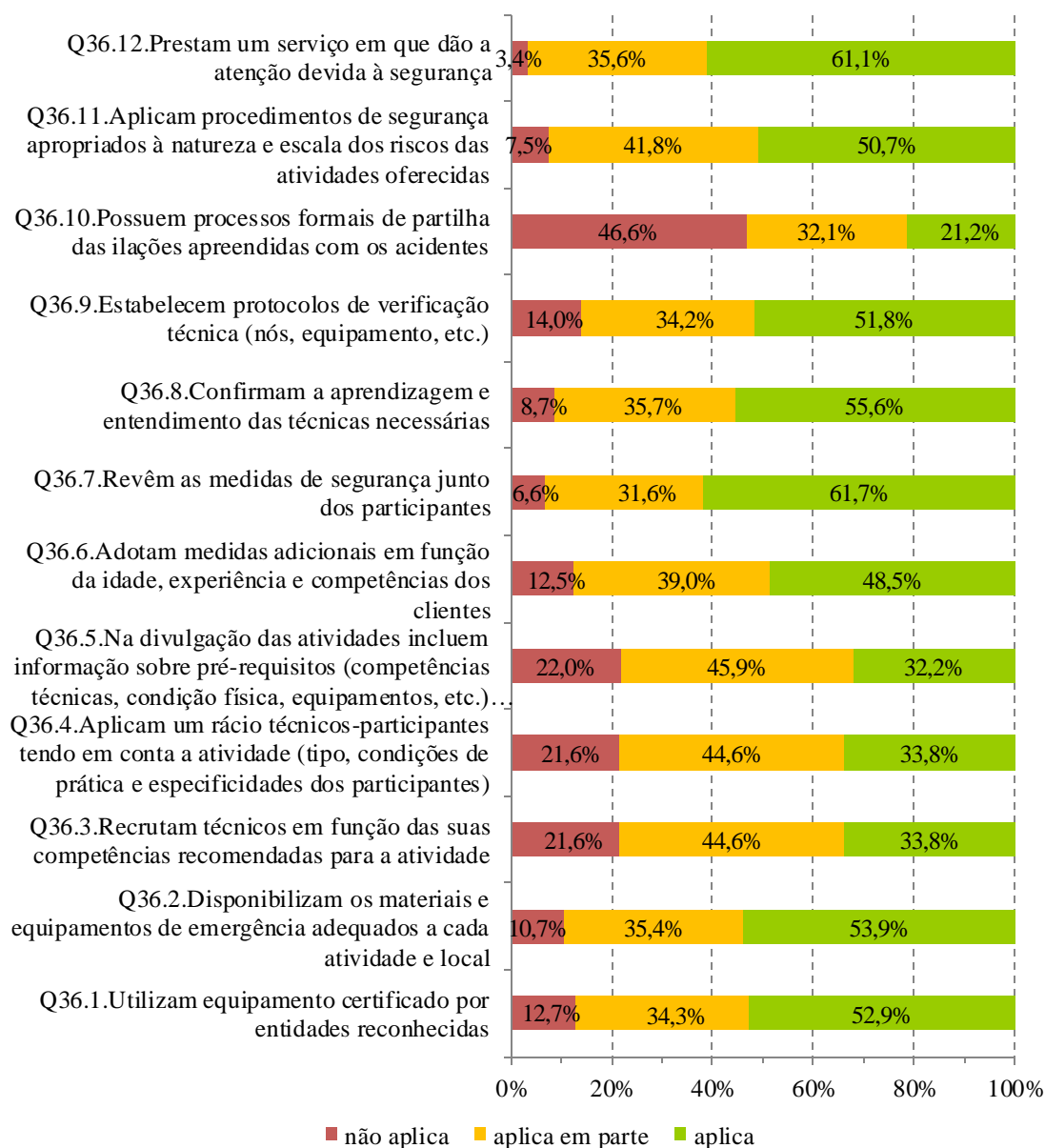


Figura 36 – Aplicação de práticas de gestão do risco no subsetor

Outras práticas com valores de aplicação baixos são o rácio de técnicos-participantes tendo em conta a atividade (Q36.4, média 2,10) e o recrutamento de técnicos em função das suas competências recomendadas para a atividade (Q36.3,

média 2,12). Atendendo à importância destes procedimentos para a segurança, também reconhecida pelos empresários ou gestores de animação turística (Q36.3, média 3,95; Q36.4, média 3,91) (Quadro 38), estes valores revelam-se como pontos fracos e até como ameaças dado que a competência dos recursos humanos, um número adequado de técnicos em função das características da atividade, condições de prática e número e especificidades dos participantes são fatores de risco que poderão ter um impacto considerável na segurança e qualidade de serviço na atividade.

Quadro 38 – Práticas de gestão do risco no subsetor

Questão/Variável	Aplicação			Importância						<i>p</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	s	NS	$\bar{X}$	s	NS	NA	AP	A	
Q36.1.Utilizam equipamento certificado por entidades reconhecidas	2,40	0,705	23	3,85	0,982	8	2,84 <sup>a)</sup>	3,96 <sup>b)</sup>	4,01 <sup>b)</sup>	***
Q36.2.Disponibilizam os materiais e equipamentos de emergência adequados a cada atividade e local	2,43	0,679	21	3,96	0,899	9	3,63	4,08	3,95	
Q36.3.Recrutam técnicos em função das suas competências recomendadas para a atividade	<b>2,12</b>	0,736	14	3,95	0,967	8	3,55	4,07	3,97	
Q36.4.Aplicam um rácio técnicos-participantes tendo em conta a atividade (tipo, condições de prática e especificidades dos participantes)	<b>2,10</b>	0,730	22	3,91	1,018	7	3,46	4,02	4,00	
Q36.5.Na divulgação das atividades incluem informação sobre pré-requisitos (competências técnicas, condição física, equipamentos, etc.) ou níveis de dificuldade	2,26	0,666	20	3,76	0,939	11	2,84 <sup>a)</sup>	3,86 <sup>b)</sup>	3,88 <sup>b)</sup>	**
Q36.6.Adotam medidas adicionais em função da idade, experiência e competências dos clientes	2,36	0,695	27	3,83	0,975	6	3,22	3,85	3,92	
Q36.7.Revêm as medidas de segurança junto dos participantes	<b>2,55</b>	0,618	31	3,90	0,896	5	3,55	3,85	3,96	
Q36.8.Confirmam a aprendizagem e entendimento das técnicas necessárias	<b>2,47</b>	0,652	31	3,87	0,867	6	3,36	3,78	3,97	
Q36.9.Estabelecem protocolos de verificação técnica (nós, equipamento, etc.)	2,38	0,719	34	3,88	0,975	7	3,04 <sup>a)</sup>	3,98 <sup>b)</sup>	4,00 <sup>b)</sup>	**
Q36.10.Possuem processos formais de partilha das ilações apreendidas com os acidentes	<b>1,75</b>	0,786	34	3,66	0,934	11	3,56	3,63	3,76	
Q36.11.Aplicam procedimentos de segurança apropriados à natureza e escala dos riscos das atividades oferecidas	2,43	0,630	26	3,95	0,966	9	3,50	4,05	3,90	
Q36.12.Prestam um serviço em que dão a atenção devida à segurança	<b>2,58</b>	0,559	19	4,21	0,864	4	3,83	4,29	4,17	

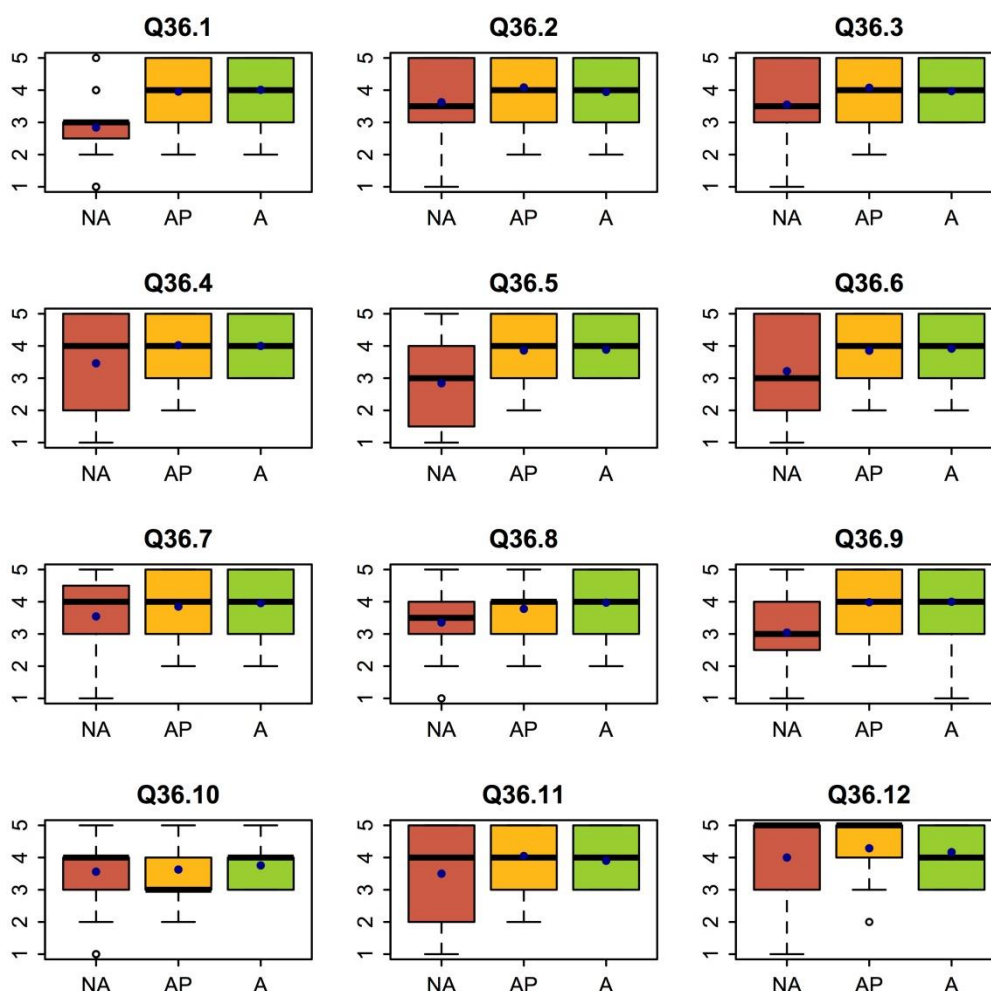
$n = 227$  |  $p$  ( $p$ -value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ ) | Escala de aplicação: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica | Escala de importância: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | Para significado dos parâmetros, ver Quadro 12 (página 112)

A disponibilização de materiais e equipamentos de emergência adequados a cada atividade e local (Q36.2, média 3,96) e a aplicação de procedimentos de segurança

apropriados à natureza e escala dos riscos das atividades oferecidas (Q36.11, média 3,95) são outras práticas de gestão do risco no subsetor tidas como relevantes, sendo avaliadas como muito importantes pelas empresas de animação turística (Quadro 38).

Apesar de ser avaliado como importante, o item relativo à inclusão de informação sobre pré-requisitos ou níveis de dificuldade na divulgação das atividades (Q36.10, média 3,76) apresenta a segunda média mais baixa (Quadro 38), o que causa alguma estranheza pois trata-se de um imperativo legal.

Para nove dos doze itens da questão Q36, não existem diferenças estatisticamente significativas nos três níveis de aplicação. Encontram-se diferenças estatisticamente significativas para a Q36.1 ( $p<0,001$ ), Q36.5 ( $p<0,01$ ) e Q36.9 ( $p<0,01$ ), que para todos estes itens se verificam entre os que não aplicam e aplicam em parte e os que não aplicam e aplicam (Quadro 38).



Escala de aplicação: NA-não aplica, AP-aplica em parte, A-aplica | Escala de importância: 1-nada importante 2-pouco importante 3- importante 4-muito importante 5-extremamente importante

Figura 37 – Práticas de gestão do risco no subsetor

Contrariamente ao que se verifica para as práticas de gestão do risco na empresa, observa-se que existem poucas diferenças estatisticamente significativas quando a perspectiva é o subsector. Verifica-se também uma maior simetria entre grupos, sendo de salientar que apenas as variáveis Q36.1 e Q36.5 são as de menor importância para as empresas que consideram que estas medidas não são aplicadas no subsector (Quadro 38 e Figura 37)

### Requisitos para a segurança nas atividades

Atendendo aos requisitos para a segurança nas atividades de turismo na natureza e de aventura apresentados no questionário destaca-se a formação e qualificação dos recursos humanos (Q37.2) como o item mais valorizado (média 4,12 e moda 5) (Quadro 39), sendo considerado extremamente importante para 40,1 % das empresas e muito importante por 31,7 % (Figura 38). Esta configuração é reveladora da consciência dos inquiridos sobre a importância dos recursos humanos para a segurança nas atividades de aventura e para as implicações que a escassez de competências adequadas pode ter para a saúde e bem-estar dos participantes.

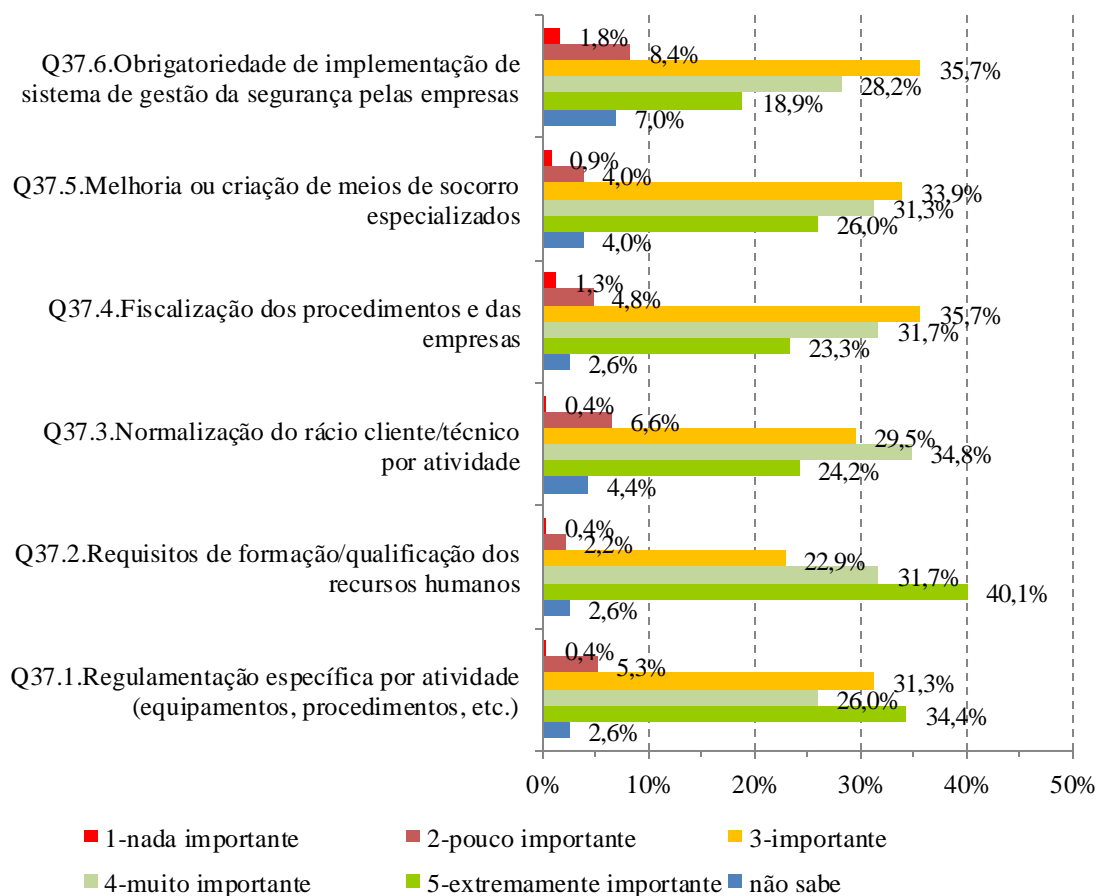


Figura 38 – Requisitos para a segurança nas atividades

De salientar também a importância reconhecida à necessidade de desenvolver regulamentação específica por atividade (Q37.1, média 3,91 e moda 5) (Quadro 39), sendo avaliado extremamente importante para 34,4 % das empresas e muito importante por 26,0 % (Figura 38). A regulamentação específica, principalmente para as atividades de risco acrescido, como sucede noutros países (e.g. do *canyoning* na Suíça) poderá ser uma forma de promover a melhoria dos níveis de segurança e de qualidade de serviço.

Apesar de apresentarem medidas de tendência central com valores inferiores, a normalização do rácio cliente/técnico por atividade (Q37.3, média 3,79 e moda 4), a fiscalização dos procedimentos e das empresas (Q37.4, média 3,73 e moda 3), a melhoria ou criação de meios de resposta a emergência especializados (Q37.5, média 3,81 e moda 3) e a obrigatoriedade de implementação de sistema de gestão da segurança pelas empresas (Q37.6, média 3,58 e moda 3), são iniciativas consideradas relevantes pelos empresários ou gestores de animação turística (Quadro 39).

Quadro 39 – Requisitos para a segurança nas atividades

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q37.1.Regulamentação específica por atividade (equipamentos, procedimentos, etc.)	<b>3,91</b>	<b>5</b>	5	1	0,963	6
Q37.2.Requisitos de formação/qualificação dos recursos humanos	<b>4,12</b>	<b>5</b>	5	1	0,876	6
Q37.3.Normalização do rácio cliente/técnico por atividade	3,79	4	5	1	0,917	10
Q37.4.Fiscalização dos procedimentos e das empresas	3,73	3	5	1	0,929	6
Q37.5.Melhoria ou criação de meios de socorro especializados	3,81	3	5	1	0,916	9
Q37.6.Obrigatoriedade de implementação de sistema de gestão da segurança pelas empresas	3,58	3	5	1	0,974	16

n = 227 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante

Na Figura 39 apresenta-se uma síntese do nível de importância atribuída às variáveis relativas às dimensões da segurança e gestão do risco no subsetor da animação turística, em função da aplicabilidade das mesmas. Verifica-se na figura que mesmo quando consideram que as medidas não são aplicadas pelo subsetor, as empresas atribuem um nível de importância apreciável.



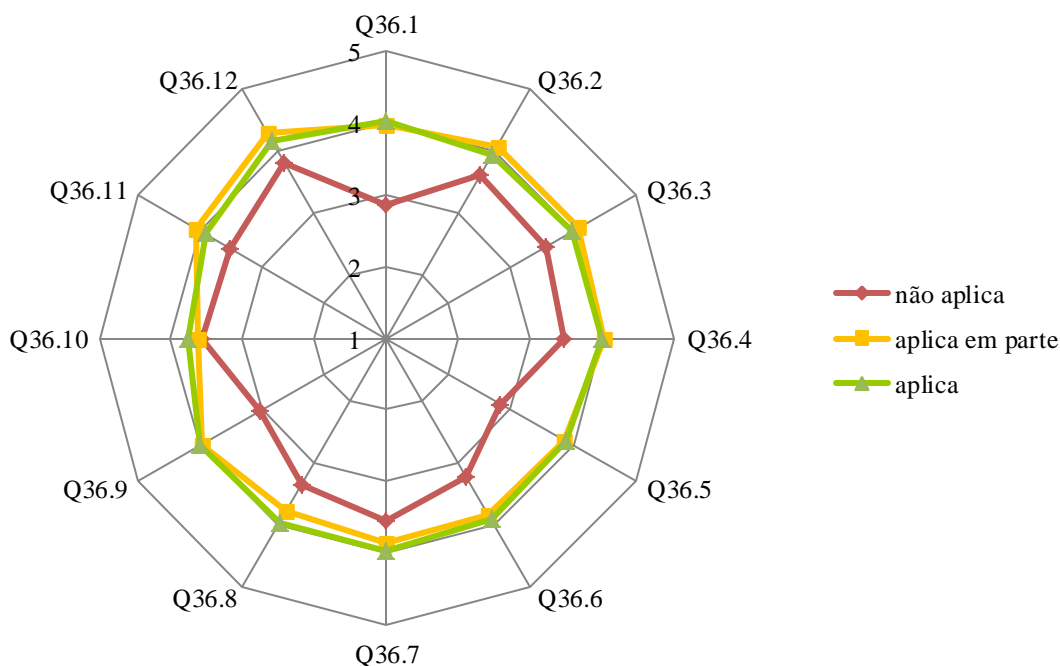


Figura 39 – Segurança e gestão do risco no subsetor da animação turística

### 5.2.5. Segurança e gestão do risco no *canyoning* e no arborismo

#### *Canyoning*

Quando questionados sobre os 19 fatores com potencial influência na segurança nas atividades de *canyoning*, os empresários ou gestores das empresas que operacionalizam esta atividade, em geral, manifestaram as opiniões entre o muito importante (4) e o extremamente importante (5), com exceção dos itens relativos a competências técnicas dos clientes (Q39.2, média 2,92 e moda 2) e a capacidades físicas dos clientes (Q39.1, média 3,60 e moda 3) (Quadro 40). Estes valores associados às aptidões técnicas e físicas dos clientes podem estar associados ao facto de muitas das atividades de *canyoning*, no âmbito da animação turística, serem de iniciação à modalidade, frequentemente decorrendo num contexto de prática com menor complexidade.

Os itens mais valorizados (média 4,9 e moda 5) são a avaliação correta das condições de prática pelos técnicos (Q39.7), as competências adequadas dos técnicos (Q39.6), o equipamento de proteção individual incompleto ou em mau estado (Q39.19), e o equipamento coletivo insuficiente, desadequado ou degradado (Q39.18, média 4,82 e moda 5) (Quadro 40). Entende-se esta valorização considerando a influência que estes fatores têm na segurança da atividade, aumentando a segurança se forem os adequados e

com implicações que poderão ser catastróficas caso não sejam adequados à atividade, características do grupo e características dos locais.

Relativamente aos requisitos para a segurança nas atividades de *canyoning*, destaca-se a valorização dada aos requisitos mínimos de equipamento (Q40.6, média 4,55 e moda 5) e requisitos claros de qualificação técnica dos monitores (Q40.4, média 4,50 e moda 5) (Quadro 41). De realçar que os fatores associados às competências dos técnicos e aos equipamentos foram os mais valorizados pelas empresas de animação que operacionalizam atividades de *canyoning*, pelo que se entende que considerem que devam existir requisitos bem definidos ao nível destes aspetos. Saliente-se que este tipo de requisitos já se encontra regulamentado em alguns países onde a atividade se encontra muito desenvolvida (e.g. Suíça).

Quadro 40 – Fatores com influência na segurança nas atividades de *canyoning*

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q39.1.Capacidades físicas dos clientes	<b>3,60</b>	3	5	2	0,928	0
Q39.2.Competências técnicas dos clientes	<b>2,92</b>	2	5	1	1,095	0
Q39.3.Perceção do risco pelo cliente	4,05	5	5	1	1,061	0
Q39.4.Atitude dos clientes perante a segurança	4,48	5	5	3	0,679	0
Q39.5.Comunicação adequada dos técnicos com os clientes	4,68	5	5	3	0,526	0
Q39.6.Competências adequadas dos técnicos	<b>4,90</b>	5	5	3	0,379	0
Q39.7.Avaliação correta das condições de prática pelos técnicos	<b>4,85</b>	5	5	4	0,362	0
Q39.8.Existência de procedimentos e técnicos qualificados para resgate	4,63	5	5	3	0,586	0
Q39.9.Rácio cliente/técnico	4,63	5	5	3	0,540	0
Q39.10.Planeamento adequado	4,65	5	5	3	0,533	0
Q39.11.Existência de um sistema de gestão da segurança	4,26	5	5	2	0,818	1
Q39.12.Condições meteorológicas adversas ou inesperadas	4,73	5	5	3	0,599	0
Q39.13.Exposição à altura	4,00	5	5	2	0,934	0
Q39.14.Exposição ao frio	4,27	5	5	2	0,784	0
Q39.15.Condições do terreno (escorregadio, queda de pedras/objetos, etc.)	4,37	5	5	3	0,667	0
Q39.16.Condições do meio aquático (caudal, correntes, etc.)	4,70	5	5	3	0,564	0
Q39.17.Equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado	4,64	5	5	3	0,628	1
Q39.18.Equipamento coletivo insuficiente, desadequado ou degradado	<b>4,82</b>	5	5	3	0,451	1
Q39.19.EPI incompleto ou em mau estado	<b>4,87</b>	5	5	3	0,409	1

n = 40 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante

No outro extremo, os itens menos valorizados são o saber nadar como pré-requisito para realizar a atividade (Q40.9, média 3,20 e moda 3) e a idade mínima para realizar a atividade (Q40.8, média 3,20 e moda 3) (Quadro 41). A posição dos empresários ou gestores em relação a estes requisitos entende-se pelo facto de poder ser limitador da oferta e de difícil definição, pois a prática de *canyoning* pode ser muito

diferenciada em termos de dificuldade e de exposição ao risco dependendo das condições e locais de prática. Contudo, em itinerários de *canyoning* mais aquáticos a ausência de competências de natação pode comprometer sobremaneira a segurança dos participantes, tal como a imaturidade (física, intelectual ou emocional) e falta de autonomia normalmente característicos de escalões etários mais baixos (crianças) em itinerários mais exigentes em termos físicos e técnicos.

Quadro 41 – Requisitos para a segurança nas atividades de *canyoning*

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q40.1.Regulamentação específica para a atividade	<b>4,23</b>	<b>5</b>	5	2	0,920	0
Q40.2.Normalização do rácio cliente/monitor	3,88	3	5	3	0,822	0
Q40.3.Restrições nas dimensões dos grupos	3,70	4	5	1	1,181	0
Q40.4.Requisitos claros de qualificação técnica dos monitores	<b>4,50</b>	<b>5</b>	5	3	0,751	0
Q40.5.Fiscalização dos procedimentos e das empresas	4,18	4 <sup>a</sup>	5	2	0,813	0
Q40.6.Requisitos mínimos de equipamento	<b>4,55</b>	<b>5</b>	5	3	0,639	0
Q40.7.Avaliação prévia da experiência dos participantes na atividade	3,38	3	5	1	1,170	0
Q40.8.Idade mínima para realizar a atividade	<b>3,20</b>	3	5	1	1,159	0
Q40.9.Saber nadar como pré-requisito para realizar a atividade	<b>3,20</b>	3	5	1	1,224	0

n = 40 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | <sup>a</sup> Há vários modos, sendo mostrado o menor valor

## Arborismo

No caso do arborismo, os fatores indicados no questionário com influência na segurança nas atividades de arborismo, têm uma avaliação, pelos empresários ou gestores das empresas que operacionalizam esta atividade, maioritariamente como muito importante (4) ou extremamente importante (5), com exceção para as competências técnicas dos clientes (Q41.2, média 2,33 e moda 2) e para as capacidades físicas dos clientes (Q41.1, média 3,00 e moda 3) (Quadro 42). Este padrão também foi referido acima para o caso do *canyoning*.

A menor valorização dos fatores associados às aptidões técnicas e físicas dos clientes poderá resultar do facto dos percursos de arborismo serem frequentemente concebidos e construídos para a tipologia de público a que se destinam, por exemplo, famílias com crianças e, desse modo, serem adequados às características dos públicos-alvo, sendo também comum encontrarem-se parques com percursos com diferentes níveis de dificuldade.

Entre os fatores mais valorizados incluem-se o estado de conservação das estruturas (Q41.17, média 4,81 e moda 5), as competências adequadas dos técnicos

(Q41.6, média 4,78 e moda 5), a comunicação adequada dos técnicos com os clientes (Q41.5, média 4,70 e moda 5), o EPI incompleto ou em mau estado (Q41.15, média 4,74 e moda 5) e o equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado (Q41.16, média 4,70 e moda 5) (Quadro 42).

Tal como no *canyoning*, os fatores associados aos equipamentos e competências dos técnicos são os mais valorizados por motivos similares, ou seja, pelo facto destes fatores poderem ter grande influência na segurança. A valorização da comunicação entre técnicos e participantes é entendida como relevante pelos respondentes tendo em conta que a prática do arborismo é realizada frequentemente em autonomia pelo que a partilha adequada de informação é fundamental.

Quadro 42 – Fatores com influência na segurança das atividades de arborismo

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q41.1.Capacidades físicas dos clientes	<b>3,00</b>	3	5	1	0,877	0
Q41.2.Competências técnicas dos clientes	<b>2,33</b>	2 <sup>a</sup>	4	1	0,784	0
Q41.3.Perceção do risco pelo cliente	3,74	3	5	2	0,903	0
Q41.4.Atitude dos clientes perante a segurança	4,44	5	5	3	0,847	0
Q41.5.Comunicação adequada dos técnicos com os clientes	<b>4,70</b>	5	5	3	0,542	0
Q41.6.Competências adequadas dos técnicos	<b>4,78</b>	5	5	3	0,506	0
Q41.7.Rácio cliente/técnico	4,30	5	5	3	0,775	0
Q41.8.Planeamento adequado	4,52	5	5	3	0,580	0
Q41.9.Existência de procedimentos e técnicos qualificados para resgate	4,48	5	5	3	0,700	0
Q41.10.Existência de um sistema de gestão da segurança	4,19	4	5	3	0,736	0
Q41.11.Condições meteorológicas adversas ou inesperadas	4,19	5	5	2	0,921	0
Q41.12.Exposição à altura	3,50	3	5	1	1,241	1
Q41.13.Condições do terreno (escorregadio, queda de objetos, etc.)	3,74	4	5	2	1,023	0
Q41.14.Equipamento coletivo insuficiente, desadequado ou degradado	4,62	5	5	3	0,697	1
Q41.15.EPI incompleto ou em mau estado	<b>4,74</b>	5	5	3	0,526	0
Q41.16.Equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado	<b>4,70</b>	5	5	3	0,669	0
Q41.17.Estado de conservação das estruturas	<b>4,81</b>	5	5	3	0,483	0

n = 27 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante | <sup>a</sup> Há vários modos, sendo mostrado o menor valor

Em relação aos requisitos para a segurança nas atividades de arborismo os empresários ou gestores destacam com maior importância a manutenção regular das estruturas (Q42.6, média 4,78 e moda 5), o sistema de segurança adequado ao percurso e tipo de público (Q42.5, média 4,67 e moda 5) e os requisitos claros de qualificação técnica dos monitores (Q42.3, média 4,63 e moda 5). A fiscalização dos procedimentos e das empresas (Q42.4, média 4,11 e moda 5) é o requisito menos valorizado (Quadro 43).

Atendendo a que o arborismo implica a instalação de aparelhos e obstáculos em altura, o reconhecimento da necessidade de implementar requisitos de manutenção regular das estruturas revela a consciência dos empresários ou gestores da sua importância para a segurança da atividade, uma vez que são a base para o desenvolvimento da mesma. Entende-se que considerem também a adequabilidade do sistema de segurança e a qualificação técnica dos monitores como requisitos a implementar pois são fatores fundamentais para a segurança da atividade, independentemente do tipo de enquadramento (guiado ou autoguiado).

Quadro 43 – Requisitos para a segurança nas atividades de arborismo

Questão/Variável	$\bar{X}$	Moda	Máx.	Min.	s	NS
Q42.1.Construção de acordo com a norma dos parques aventura: EN 15567-1	4,33	5	5	3	0,816	3
Q42.2.Operacionalização de acordo com a norma dos parques aventura: EN 15567-2	4,29	5	5	3	0,806	3
Q42.3.Requisitos claros de qualificação técnica dos monitores	<b>4,63</b>	5	5	3	0,688	0
Q42.4.Fiscalização dos procedimentos e das empresas	<b>4,11</b>	5	5	2	0,892	0
Q42.5.Sistema de segurança adequado ao percurso e tipo de público	<b>4,67</b>	5	5	4	0,480	0
Q42.6.Manutenção regular das estruturas	<b>4,78</b>	5	5	4	0,424	0
Q42.7.Inspecção periódica por entidade certificada para o efeito	4,19	5	5	3	0,786	0

n = 27 | Escala de avaliação: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante

### Comparação de fatores comuns ao *canyoning* e arborismo

A Figura 40, onde se apresentam as médias das respostas em termos da importância dada pelos respondentes, permite comparar o posicionamento de respondentes especializados na oferta destas duas atividades e destacar os fatores com influência na segurança que foram valorizados de forma similar pelos respondentes de *canyoning* e de arborismo. Na generalidade, as empresas de *canyoning* atribuem maior importância a estes fatores, com exceção do equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado em que o valor é ligeiramente superior para o arborismo, o que será explicado pela grande dependência do equipamento nos percursos de arborismo.

De realçar que as maiores diferenças se verificam ao nível das condições do terreno e capacidades físicas e competências técnicas dos clientes, o que se entende pela exposição, especificidade e diversidade do terreno no *canyoning* e pelas menores exigências físicas e, principalmente, técnicas no arborismo. De destacar também a diferença relativamente às condições meteorológicas adversas ou inesperadas e da

exposição à altura. No canyoning, a ocorrência de precipitação pode gerar eventos perigosos para os praticantes e a exposição à altura é uma constante e não é possível ter ativos mecanismos anti-queda ao longo dos percursos. No arborismo as condições meteorológicas têm um efeito menos direto ao nível da perigosidade, para a maioria das variáveis meteorológicas, e os percursos são normalmente concebidos com segurança anti-queda quando existe exposição à altura.

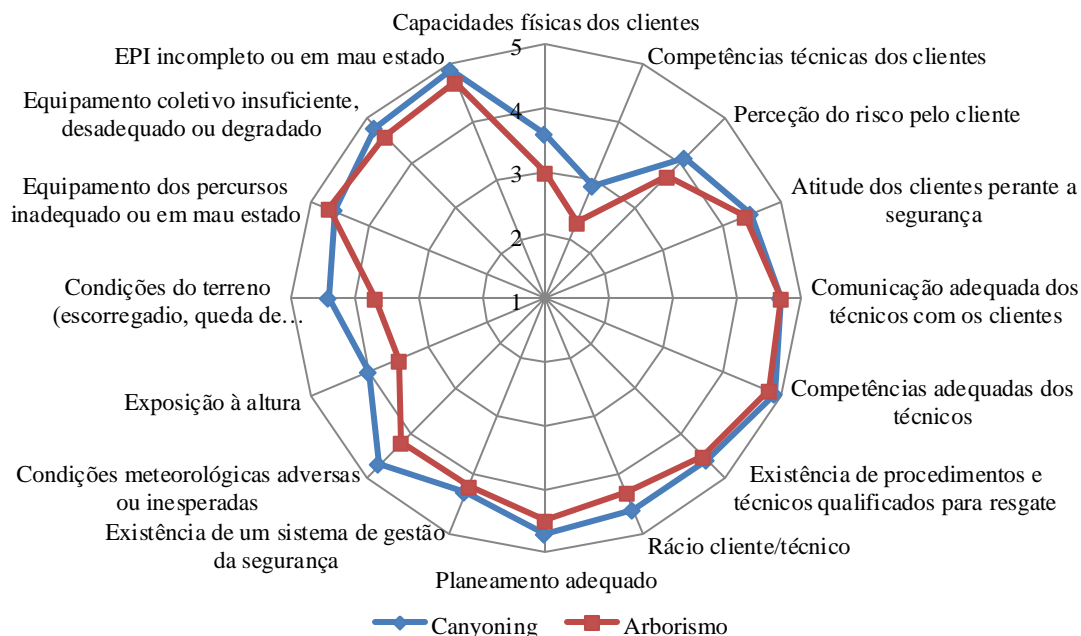


Figura 40 – Fatores com influência na segurança das atividades de *canyoning* e arborismo

#### 5.2.6. Comparações entre grupos com base na análise fatorial

Os resultados da análise fatorial permitiram realizar algumas comparações entre grupos, nomeadamente segundo os quatro pontos de vista seguintes: (i) existência de formação em segurança e saúde no trabalho; (ii) volume de negócios; (iii) existência de sistema de gestão da segurança; (iv) atividades oferecidas.

##### (i) Formação em segurança e saúde no trabalho

A formação de segurança e saúde no trabalho, para além de ser essencial para o cumprimento da legislação nesta área, aplica-se aos trabalhadores das empresas mas pode representar uma mais-valia ao nível dos procedimentos de segurança e gestão do risco para as empresas de animação turística no que respeita à gestão da segurança dos clientes, desde que as empresas contem com recursos humanos formados nesta área.

Assim, afigura-se ser apropriado realizar a análise comparativa entre os grupos com e sem formação nesta área.

Relativamente às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor (Quadro 44), não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos com e sem formação de segurança e saúde no trabalho.

Quadro 44 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor em função da formação em segurança e saúde no trabalho

Fator	Sim		Não		p (Wilcoxon)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Contexto do subsetor – pontos fracos	3,57	0,76	3,54	0,68	
Contexto interno – pontos fracos	3,20	0,90	3,43	0,69	
Contexto externo – barreiras	3,73	0,82	3,84	0,73	
Contexto do subsetor – lacunas no enquadramento regulamentar	3,47	1,07	3,39	0,95	

p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Ao nível das iniciativas a desenvolver para uma melhoria da segurança (Quadro 45), também não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos com e sem formação de segurança e saúde no trabalho.

Quadro 45 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança em função da formação em segurança e saúde no trabalho

Fator	Sim		Não		p (Wilcoxon)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Iniciativas para o subsetor	3,67	1,04	3,55	1,00	
Posicionamento da empresa	3,88	0,72	3,84	0,77	
Iniciativas na empresa	3,52	0,91	3,47	0,93	

p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Em relação às práticas de gestão do risco e política de segurança (Quadro 46), não existem diferenças estatisticamente significativas para seis das oito variáveis, quanto à formação de segurança e saúde no trabalho. Encontram-se diferenças estatisticamente significativas entre os grupos para as variáveis “Práticas de GR – plano de emergência e contingência” ( $p < 0,05$ ) e “Política de segurança na empresa” ( $p < 0,01$ ), onde o grupo com formação de segurança e saúde no trabalho apresenta médias significativamente superiores às do grupo que não possui esta formação. Esta diferença pode decorrer das competências e ferramentas que uma formação neste âmbito pode fornecer, nomeadamente ao nível do planeamento e dos protocolos de atuação tendo em vista a segurança das atividades.

Quadro 46 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco em função da formação em segurança e saúde no trabalho

Fator	Sim		Não		p (Wilcoxon)
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Práticas de GR no subsetor	4,01	0,74	3,84	0,78	
Práticas de GR – participantes	3,75	0,82	3,55	0,90	
Requisitos para a segurança no subsetor	3,93	0,74	3,80	0,79	
Práticas de GR – plano de emergência e contingência	<b>3,71</b>	0,90	<b>3,33</b>	1,04	*
Práticas de GR – recursos humanos	4,13	0,75	4,02	0,80	
Práticas de GR – equipamento	4,10	0,75	3,91	1,02	
Política de segurança na empresa	<b>3,75</b>	0,80	<b>3,33</b>	0,96	**
Bases de GR na empresa	3,64	0,77	3,32	0,87	

p (p-value): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Os menores índices de concordância ou importância no grupo sem formação praticamente para a generalidade destes itens, poderão resultar do desconhecimento das necessidades internas efetivas, bem como da carência de competências que esta formação pode facultar.

## (ii) Volume de negócios

Tendo em conta que o volume de negócios pode ser um fator explicativo relevante para a tomada de decisão, e podendo ser uma variável indicativa da dimensão das empresas, considerou-se pertinente efetuar uma análise comparativa entre os diferentes grupos definidos no questionário.

Deste modo, constata-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na variável “Contexto do subsetor - lacunas no enquadramento regulamentar” ( $p < 0,05$ ), com o grupo que apresenta um volume de negócios de 50.000 € a 100.000 € a apresentar médias significativamente superiores às do grupo com volume de negócios inferior a 10.000 € (Quadro 47).

Importa salientar que se verifica uma tendência para uma maior concordância neste obstáculo à melhoria na segurança com o aumento do volume de negócios. Esta tendência pode explicar-se pela maior maturidade em empresas de maior dimensão e especialização de funções específicas na empresa (e.g. suporte jurídico) possibilitando assim uma perceção mais precisa sobre a legislação aplicável e a fiscalização no subsetor.



Quadro 47 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor por classe de volume de negócios (€)

Fator	Total	]0; 10.000]		]10.000; 25.000]		]25.000; 50.000]		]50.000; 100.000]		]100.000; +∞[		p (Kruskal -Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Contexto do subsetor – pontos fracos	3,55	3,50	0,68	3,55	0,81	3,66	0,59	3,48	0,72	3,62	0,78	
Contexto interno – pontos fracos	3,35	3,35	0,71	3,35	0,83	3,44	0,72	3,29	0,84	3,32	0,84	
Contexto externo – barreiras	3,80	3,73	0,82	3,88	0,74	3,95	0,72	3,76	0,74	3,74	0,73	
Contexto do subsetor – lacunas no enquadramento regulamentar	3,41	<b>3,16<sup>a)</sup></b>	0,99	3,31	1,02	3,49	0,96	<b>3,79<sup>b)</sup></b>	0,85	3,61	1,03	*

p (p-value): \*≤0,05; \*\*≤0,01; \*\*\*≤0,001 | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes (p ≤ 0,05)

No que respeita às iniciativas a desenvolver para uma melhoria da segurança (Quadro 48), observa-se que não existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos relativamente ao volume de negócios.

Quadro 48 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança por classe de volume de negócios (€)

Fator	Total	]0; 10.000]		]10.000; 25.000]		]25.000; 50.000]		]50.000; 100.000]		]100.000; +∞[		p (Kruskal -Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Iniciativas para o subsetor	3,59	3,41	1,12	3,70	1,10	3,76	0,88	3,64	0,89	3,60	0,94	
Posicionamento da empresa	3,85	3,80	0,74	3,74	0,89	3,94	0,69	3,84	0,86	3,94	0,60	
Iniciativas na empresa	3,49	3,20	0,99	3,71	0,71	3,59	0,86	3,52	1,04	3,69	0,77	

p (p-value): \*≤0,05; \*\*≤0,01; \*\*\*≤0,001 | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes (p ≤ 0,05)

Observa-se, no Quadro 49, que as práticas de gestão do risco associadas aos recursos humanos são tidas como as mais importantes, independentemente do volume de negócios da empresa. Este aspeto é revelador do reconhecimento da importância dos recursos humanos para a segurança das atividades.

De realçar também a importância atribuída às práticas de gestão do risco associadas ao equipamento, uma vez mais um reconhecimento da sua relevância para o desenvolvimento das atividades e para a segurança.

Tendo em conta a análise comparativa, constata-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em quatro das oito variáveis. Estas diferenças são (Quadro 49):

- “Práticas de GR - plano de emergência e contingência” (p<0,001): ]0; 10.000] com ]10.000; 25.000] (p<0,05), com ]25.000; 50.000] (p<0,01), com ]50.000; 100.000] (p<0,01) e com ]100.000; +∞[ (p<0,01);

- “Práticas de GR – equipamento” ( $p < 0,01$ ) : ]0; 10.000] com ]10.000; 25.000] ( $p < 0,05$ ), com ]25.000; 50.000] ( $p < 0,05$ ), com ]50.000; 100.000] ( $p < 0,05$ ) e com ]100.000;  $+\infty$ ] ( $p < 0,05$ );
- “Práticas de GR - recursos humanos” ( $p < 0,05$ ): ]0; 10.000] com ]25.000; 50.000];
- “Bases de GR na empresa” ( $p < 0,05$ ):  $< 10.000$  € com ]100.000;  $+\infty$ ].

Os resultados da análise comparativa revelam que as diferenças significativas são sempre relativas ao grupo com volume de negócios inferior a 10.000 € que, em geral, apresenta as médias mais baixas. Estes resultados podem justificar-se, uma vez mais, pela relação de crescimento entre volume de negócios, o nível de experiência prática, a especialização de funções facilitada em empresas com maior volume de negócio (n.º de anos de atividade – ver Quadro 15) e, porventura, de capacidade financeira e volume de atividades, podendo implicar numa maior facilidade de implementação de processos de certificação. Estas diferenças podem também estar associadas ao tipo de atividades desenvolvidas (e.g. eventos empresariais).

Quadro 49 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco por classe de volume de negócios (€)

Fator	Total	]0; 10.000]		]10.000; 25.000]		]25.000; 50.000]		]50.000; 100.000]		]100.000; $+\infty$ ]		<i>p</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Práticas de GR no subsetor	3,90	3,59	0,77	4,02	0,74	3,97	0,67	4,07	0,78	4,05	0,76	
Práticas de GR - participantes	3,62	3,38	0,76	3,77	0,86	3,59	0,91	3,68	0,93	3,82	0,93	
Requisitos para a segurança no subsetor	3,85	3,66	0,82	3,97	0,71	3,88	0,80	3,97	0,76	3,90	0,71	
Práticas de GR - plano de emergência e contingência	3,46	<b>2,96<sup>a)</sup></b>	0,84	<b>3,56<sup>b)</sup></b>	1,02	<b>3,68<sup>b)</sup></b>	0,95	<b>3,65<sup>b)</sup></b>	0,95	<b>3,75<sup>b)</sup></b>	1,09	***
Práticas de GR - recursos humanos	4,06	<b>3,78<sup>a)</sup></b>	0,79	4,15	0,72	<b>4,26<sup>b)</sup></b>	0,70	4,13	0,83	4,12	0,76	*
Práticas de GR - equipamento	3,97	<b>3,62<sup>a)</sup></b>	0,92	<b>4,12<sup>b)</sup></b>	0,97	<b>4,21<sup>b)</sup></b>	0,86	<b>4,10<sup>b)</sup></b>	1,03	<b>4,05<sup>b)</sup></b>	0,79	**
Política de segurança na empresa	3,48	3,52	0,98	3,32	0,88	3,53	0,78	3,40	1,04	3,62	0,93	
Bases de GR na empresa	3,43	<b>3,17<sup>a)</sup></b>	0,72	3,33	0,85	3,60	0,85	3,50	1,03	<b>3,71<sup>b)</sup></b>	0,74	*

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

### (iii) Sistema de gestão da segurança

Atendendo a que a implementação de um sistema de gestão da segurança pode ser determinante para a opinião acerca da segurança e gestão do risco na animação turística, optou-se por também considerar esta variável para efetuar uma análise comparativa entre grupos.

Ao nível das principais dificuldades e obstáculos à melhoria da segurança no subsetor (Quadro 50), não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos considerando a intenção de implementar um sistema de gestão da segurança.

Quadro 50 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança

Fator	Total	Já implementa		Sim		Não		Talvez		<i>P</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Contexto do subsetor – pontos fracos	3,55	3,67	0,73	3,57	0,70	3,21	0,74	3,44	0,64	
Contexto interno – pontos fracos	3,35	3,16	0,86	3,37	0,77	3,54	0,64	3,51	0,54	
Contexto externo – barreiras	3,80	3,89	0,80	3,77	0,73	3,71	0,79	3,84	0,82	
Contexto do subsetor – lacunas no enquadramento regulamentar	3,41	3,53	1,01	3,47	0,98	3,05	1,13	3,17	0,87	

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Em relação às iniciativas para a segurança (Quadro 51), observa-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, no que se refere à variável “Iniciativas na empresa” ( $p < 0,001$ ), com o grupo que já implementa um sistema de gestão da segurança e o que tem intenção de implementar a apresentarem médias significativamente superiores às do grupo que talvez venham a implementar e que não tem essa intenção ( $p < 0,01$ ). Estas diferenças podem resultar de uma postura mais proactiva perante iniciativas formais para a melhoria da qualidade e da segurança.

Quadro 51 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança

Fator	Total	Já implementa		Sim		Não		Talvez		<i>P</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Iniciativas para o subsetor	3,59	3,72	1,03	3,65	0,99	3,16	1,01	3,32	1,02	
Posicionamento da empresa	3,85	4,00	0,71	3,81	0,78	3,90	0,64	3,73	0,78	
Iniciativas na empresa	3,49	<b>3,81<sup>a)</sup></b>	0,72	<b>3,65<sup>a)</sup></b>	0,71	<b>2,42<sup>b)</sup></b>	0,96	<b>2,90<sup>b)</sup></b>	1,22	***

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Relativamente às práticas de gestão do risco, verifica-se na análise comparativa (Quadro 52) que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos no que se refere à intenção de implementar um sistema de gestão da segurança no subsetor.

Constata-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre o grupo que já implementa um sistema de gestão da segurança e o que não tem intenção de implementar, com o primeiro grupo a apresentar médias significativamente superiores

às do segundo, nas variáveis “Política de segurança na empresa” ( $p<0,001$ ) e “Bases de GR na empresa” ( $p<0,05$ ). Estes resultados podem explicar-se pelo facto da implementação deste sistema permitir um maior conhecimento e experiência das práticas de gestão do risco, e consequentemente um maior reconhecimento das suas vantagens.

Quadro 52 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco por intenção de implementar um sistema de gestão da segurança

Fator	Total	Já implementa		Sim		Não		Talvez		<i>p</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Práticas de GR no subsetor	3,90	4,07	0,82	3,85	0,73	4,00	0,82	3,89	0,84	
Práticas de GR - participantes	3,62	3,69	0,91	3,64	0,83	3,39	1,06	3,49	0,98	
Requisitos para a segurança no subsetor	3,85	4,00	0,73	3,82	0,76	3,35	1,02	3,89	0,70	
Práticas de GR - plano de emergência e contingência	3,46	3,74	1,04	3,41	0,93	3,38	1,04	2,99	1,16	
Práticas de GR - recursos humanos	4,06	4,25	0,83	4,03	0,73	3,76	0,92	3,92	0,81	
Práticas de GR - equipamento	3,97	4,26	0,87	3,95	0,88	3,54	1,10	3,70	1,11	
Política de segurança na empresa	3,48	<b>3,91<sup>a)</sup></b>	0,78	3,80	1,04	<b>3,24<sup>b)</sup></b>	0,95	3,49	0,66	***
Bases de GR na empresa	3,43	<b>3,67<sup>a)</sup></b>	0,87	3,42	0,76	<b>2,75<sup>b)</sup></b>	1,02	3,23	0,96	*

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

#### (iv) Atividades desenvolvidas

Considerando a seleção de duas atividades de aventura para estudo de caso (*canyoning* e arborismo), julgou-se pertinente realizar uma análise comparativa das empresas de animação turística que operacionalizam estas atividades face às que não o fazem. Esta opção também se reveste de interesse tendo em consideração os resultados da secção anterior (5.2.5, Figura 40) em que observa existir algumas afinidades entre as duas atividades.

Deste modo, em relação às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor (Quadro 53), verifica-se que apenas existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos na variável “Contexto do subsetor - lacunas no enquadramento regulamentar” ( $p<0,001$ ), onde o grupo das empresas que operacionalizam a atividade de *canyoning* apresenta médias significativamente superiores às do grupo das empresas que operacionalizam outras atividades. Esta diferença pode ser decorrente da perceção de um nível de risco superior, das especificidades e exigências técnicas e de equipamento do *canyoning*, com as empresas que enquadram esta atividade a reconhecerem carências ao nível da legislação e da

fiscalização. Por outro lado, existe alguma legislação e normalização específica dos parques aventura.

Quadro 53 – Resultados relativos às principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no subsetor em função das atividades desenvolvidas

Fator	Total	EAT	outras	EAT <i>canyoning</i>		EAT arborismo		<i>p</i> (Kruskal -Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Contexto do subsetor – pontos fracos	3,55	3,58	0,72	3,46	0,56	3,48	0,78	
Contexto interno – pontos fracos	3,35	3,32	0,77	3,54	0,77	3,31	0,72	
Contexto externo – barreiras	3,80	3,84	0,79	3,72	0,64	3,60	0,69	
Contexto do subsetor – lacunas no enquadramento regulamentar	3,41	<b>3,27<sup>a)</sup></b>	0,98	<b>4,06<sup>b)</sup></b>	0,82	3,76	0,89	***

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

No que se refere às iniciativas para a segurança (Quadro 54), verifica-se que apenas existem diferenças estatisticamente significativas nas “Iniciativas para o subsetor” ( $p < 0,01$ ), com as empresas que operacionalizam a atividade de *canyoning* a apresentarem médias significativamente superiores às empresas que operacionalizam outras atividades. Estes resultados podem advir, tal como na análise anterior, das particularidades do *canyoning*, principalmente a singularidade e variabilidade do local de prática, com as empresas que enquadram a atividade a atribuírem maior importância para o desenvolvimento da resposta em emergência e meteorologia especializadas, bem como a reconhecerem a necessidade de uma melhor articulação entre as entidades que gerem o território.

Quadro 54 – Resultados relativos às iniciativas para a segurança em função das atividades desenvolvidas

Fator	Total	EAT	outras	EAT <i>canyoning</i>		EAT arborismo		<i>p</i> (Kruskal -Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Iniciativas para o subsetor	3,59	<b>3,49<sup>a)</sup></b>	1,02	<b>4,09<sup>b)</sup></b>	0,76	3,60	1,09	**
Posicionamento da empresa	3,85	3,86	0,75	3,87	0,67	3,75	0,93	
Iniciativas na empresa	3,49	3,42	0,91	3,77	0,75	3,60	1,16	

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Ao nível das práticas de gestão do risco, verifica-se na análise comparativa (Quadro 55) que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos das empresas que operacionalizam atividades de *canyoning* e arborismo e o grupo das empresas que operacionalizam outras atividades. Verificam-se diferenças estatisticamente significativas para quase todas as variáveis, com as empresas que

operacionalizam a atividade de *canyoning* ou de arborismo a apresentarem médias significativamente superiores às empresas que operacionalizam outras atividades. Essas diferenças são:

- “Práticas de GR no subsetor” ( $p < 0,001$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,001$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,001$ );
- “Práticas de GR – participantes” ( $p < 0,01$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,05$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,01$ );
- “Requisitos para a segurança no subsetor” ( $p < 0,001$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,01$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,05$ );
- “Práticas de GR - plano de emergência e contingência” ( $p < 0,001$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,01$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,05$ );
- “Práticas de GR - recursos humanos” ( $p < 0,001$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,001$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,001$ );
- “Práticas de GR – equipamento” ( $p < 0,001$ ): EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,05$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,001$ );
- “Bases de GR na empresa”: EAT outras com EAT *canyoning* ( $p < 0,01$ ), e com EAT arborismo ( $p < 0,05$ ).

Quadro 55 – Resultados relativos às práticas de gestão do risco em função das atividades desenvolvidas

Fator	Total	EAT outras		EAT <i>canyoning</i>		EAT arborismo		<i>p</i> (Kruskal-Wallis)
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
Práticas de GR no subsetor	3,90	<b>3,72<sup>a)</sup></b>	0,76	<b>4,30<sup>b)</sup></b>	0,59	<b>4,42<sup>b)</sup></b>	0,57	***
Práticas de GR - participantes	3,62	<b>3,49<sup>a)</sup></b>	0,89	<b>3,90<sup>b)</sup></b>	0,74	<b>4,14<sup>b)</sup></b>	0,72	**
Requisitos para a segurança no subsetor	3,85	<b>3,72<sup>a)</sup></b>	0,76	<b>4,18<sup>b)</sup></b>	0,72	<b>4,22<sup>b)</sup></b>	0,69	***
Práticas de GR - plano de emergência e contingência	3,46	<b>3,29<sup>a)</sup></b>	1,01	<b>3,96<sup>b)</sup></b>	0,89	<b>3,88<sup>b)</sup></b>	0,78	***
Práticas de GR - recursos humanos	4,06	<b>3,88<sup>a)</sup></b>	0,80	<b>4,48<sup>b)</sup></b>	0,51	<b>4,57<sup>b)</sup></b>	0,48	***
Práticas de GR - equipamento	3,97	<b>3,82<sup>a)</sup></b>	0,95	<b>4,29<sup>b)</sup></b>	0,78	<b>4,67<sup>b)</sup></b>	0,58	***
Política de segurança na empresa	3,48	3,46	0,94	3,57	0,83	3,46	0,99	
Bases de GR na empresa	3,43	<b>3,28<sup>a)</sup></b>	0,85	<b>3,89<sup>b)</sup></b>	0,72	<b>3,85<sup>b)</sup></b>	0,63	***

*p* (*p-value*): \* $\leq 0,05$ ; \*\* $\leq 0,01$ ; \*\*\* $\leq 0,001$  | Médias com subscritos diferentes são significativamente diferentes ( $p \leq 0,05$ )

Estes resultados podem decorrer, no que se refere ao *canyoning*, que requer a adoção técnicas e equipamentos adequados, da percepção de risco acrescido da sua prática, atendendo à imprevisibilidade e variabilidade do meio natural, e da possível complexidade física e técnica dos percursos, podendo levar as empresas que operacionalizam esta atividade a dar maior importância a estes aspetos e a assumir uma

postura preventiva assente em medidas de segurança claras e na adoção de procedimentos mais adequados para a gestão do risco.

No caso do arborismo, as diferenças podem resultar do facto de se tratar de uma atividade em altura, onde muitas vezes os praticantes usam equipamento de segurança em autonomia, sendo deste modo fundamental cumprir requisitos de segurança específicos. Por outro lado, o facto de existirem normas internacionais para a construção de percursos de arborismo e para a operacionalização destas atividades pode facilitar a adoção de medidas de gestão do risco eficazes para prevenir acidentes.

### 5.3. Análise e discussão dos resultados das entrevistas

Tal como referido anteriormente os resultados das entrevistas são apresentados por grupo de *stakeholders*, sistematizando por cada tema desenvolvido.

#### 5.3.1. Grupo dos reguladores do subsetor

Nas três entrevistas realizadas aos representantes das entidades identificadas como reguladores do subsetor da animação turística, agruparam-se os temas desenvolvidos em sete dimensões:

- Regulamentação específica para o subsetor;
- Articulação entre entidades;
- Requisitos mínimos em recursos humanos e equipamentos;
- Requisitos relativos a seguros;
- Requisito relativo a sistema de gestão da segurança;
- Resposta em emergência;
- Aplicação do processo de gestão do risco.

#### Regulamentação específica para o subsetor

Alguns entrevistados entendem que a regulamentação no turismo de aventura não garante exigências mínimas ao nível da segurança, como fica expresso nos seguintes comentários:

“Qual regulamentação? Porque as atividades em si não estão regulamentadas” (ENT3R).<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Ao longo do trabalho, as referências/citações relativas ao discurso dos entrevistados serão identificadas com o ícone ENT seguido do respetivo código.

“Existe regulamentação para o mergulho, para as marítimo-turísticas e ao nível das atividades aéreas, onde é que não existe regulamentação nenhuma é naquilo que para nós é mais familiarmente considerado turismo de aventura, ao nível do *rafting*, da escalada, do montanhismo, etc. O diploma da animação turística do ponto de vista da segurança limita-se a fazer aquilo que está no fim da cadeia, que são os seguros” (☛ ENT2R).

Genericamente, os entrevistados neste grupo assinalam que não é necessário incorporar alterações à atual regulamentação. Contudo, entendem que deve ser adotado um processo de autorregulação do subsetor da animação turística, apontando a definição de competências e de formação dos recursos humanos como algo a considerar, tal como mencionado, por exemplo, por este entrevistado:

“Faz sentido regulamentar a formação daqueles que enquadram estas atividades no garante do cumprimento das regras de segurança, talvez seja a melhor forma de regulamentar a atividade” (☛ ENT3R).

O exemplo do mergulho recreativo foi destacado como um modelo que promove a segurança na atividade pela via da qualificação dos recursos humanos que enquadram esta atividade.

“O mergulho é um caso de autorregulação do setor, e penso que o caminho poderá ser esse, no fundo é a definição das competências para o enquadramento e para a prática de determinadas atividades e a consciência por parte do próprio setor de que só deve promover e aceitar quem cumpra estas regras” (☛ ENT2R).

De forma unânime os entrevistados entendem que existem várias iniciativas que se podem desenvolver com vista a melhorar a segurança no subsetor, como manuais de boas práticas ou sistemas de certificação da qualidade. No entanto, a formação dos recursos humanos foi uma medida considerada essencial.

“É extremamente importante a definição das competências necessárias para o enquadramento técnico de todas as atividades de turismo de aventura e passar a reconhecer os ativos (...) sem isso não há segurança no setor” (☛ ENT2R).

A preocupação manifestada com a formação e as competências dos recursos humanos é reveladora do reconhecimento da importância dos mesmos para a segurança nas atividades de aventura e as implicações que a escassez de competências adequadas pode ter para a segurança, a qualidade dos serviços prestados e o bem-estar dos participantes. Das entrevistas infere-se uma tendência de opinião no sentido das intervenções serem alinhadas com as particularidade e necessidades do subsetor, com uma implementação assente em legislação que estabeleça um modelo geral de atuação.



De modo geral, os entrevistados não identificam obstáculos ao desenvolvimento da segurança no subsetor. No entanto, importa considerar observações como a deste entrevistado:

“As pessoas não compreenderem a importância de se preocuparem com a segurança deste setor, em Portugal só se compreende o que é o risco, só se compreende o que é preciso fazer pela via dos mortos e dos feridos, se houvesse de facto acidentes muito graves em Portugal este problema já estaria muito mais avançado, já tinha sido levado a sério, nunca foi levado a sério porque não tem havido problemas graves” (ENT2R).

Este argumento evidencia a importância de abordar a segurança de forma sistemática, incluindo uma monitorização eficaz, para objetivar a atuação na construção da segurança nas atividades de turismo na natureza e de aventura em Portugal. Os exemplos de outros países (e.g. Suíça, Nova Zelândia, etc.), onde só após acidentes muito graves e envolvendo muitas pessoas é que se tomaram medidas abrangentes para promover a segurança nestas atividades, devem constituir uma base de aprendizagem para o caso português.

### **Articulação entre entidades**

Os entrevistados do grupo dos reguladores admitem que existe espaço para melhoria na articulação entre entidades como o TP, o IPDJ, DGAM e a APECATE, embora já exista articulação em alguns grupos de trabalho. No que toca às entidades com intervenção ao nível da resposta em emergência reconhecem que a articulação é ainda muito limitada. No entanto, é referido que um encadeamento eficaz entre os diferentes *stakeholders* que possam influenciar a segurança nas atividades de turismo de aventura pode facilitar a identificação dos problemas, mas também uma melhor resolução dos mesmos, traduzindo-se na maior celeridade na implementação de iniciativas reconhecidas como fundamentais.

Relativamente ao processo de licenciamento dos parques aventura, genericamente os entrevistados revelaram algum desconhecimento do mesmo, bem como dos requisitos de segurança nestes espaços. Atendendo ao crescimento deste tipo de instalações em Portugal, bem como pelo facto de instalarem equipamentos fixos que devem cumprir requisitos mínimos de construção, é considerado fundamental que entidades com responsabilidades na regulamentação do subsetor da animação turística invistam um maior conhecimento e acompanhamento deste processo, uma vez que os

parques aventura promovem diversas atividades de aventura como o arborismo e o *paintball*, entre outras.

### **Requisitos mínimos em recursos humanos e equipamentos**

De forma unânime os entrevistados consideram extremamente importante, para atividades de risco acrescido, a existência de requisitos mínimos de qualificação dos recursos humanos. Tal como visto anteriormente, a questão dos recursos humanos é tida como primordial para elevar os padrões de segurança nestas atividades. Dois dos entrevistados julgam que esta medida será fundamental para todas as atividades de turismo de aventura, atendendo a que se trata de requisitos mínimos por atividade, logo adequados ao nível de risco. Do mesmo modo, os mesmos dois entrevistados entendem que a definição de requisitos mínimos de equipamento é uma iniciativa extremamente importante, atendendo à influência que os equipamentos poderão ter na segurança das atividades. A implementação de medidas deste género é encarada como viável, como se pode verificar pelo seguinte comentário:

“Justificada e havendo vontade política, pode-se criar uma portaria onde são elencadas as diversas atividades, os níveis de risco e os requisitos mínimos exigíveis para o exercício das mesmas” (☛ ENT1R).

Na opinião dos entrevistados a limitação de um rácio cliente/técnico por atividade não tem de ser regulamentada, apesar de reconhecerem a sua importância, principalmente para as atividades de risco acrescido. Admitem que as empresas devem implementar esta medida e que a definição do rácio deve ser decorrente da formação.

Os entrevistados consideram muito importante a implementação de ações de fiscalização dos procedimentos e das empresas, particularmente para as atividades de risco acrescido. Contudo, classificam-na como uma medida de difícil implementação. Os dois testemunhos seguintes realçam esta visão:

“Havendo viabilidade para se implementar exigências, quer ao nível de recursos humanos quer ao nível de equipamento, obviamente tem que haver salvaguarda da fiscalização do cumprimento desses requisitos” (☛ ENT1R).

“Neste momento não é nada viável por não existem fiscalizadores com formação para isto. É importante criar equipas de fiscalização especializadas nisto” (☛ ENT2R).

A fiscalização às empresas é assim entendida como um mecanismo que poderá criar um *stress* positivo e fomentar o aumento da qualidade dos serviços. Ainda assim, os entrevistados neste grupo entendem que existem outras medidas mais prioritárias e

eficazes, dado que em Portugal não existe muita abundância de recursos humanos com formação específica para desenvolver este tipo de tarefas.

### **Requisitos relativos a seguros**

No que respeita aos seguros, os entrevistados concordam que a legislação deve definir as coberturas mínimas dos seguros, ficando ao critério das empresas contratar coberturas superiores. Todavia, verificam-se divergências de opinião, pois há quem entenda que as exigências atuais são suficientes ao invés de outros que consideram que as coberturas dos seguros exigidos para atividades de turismo de aventura são demasiado baixas. Atendendo ao risco acrescido de algumas atividades e aos valores praticados noutros países, os capitais mínimos legislados para os seguros, no âmbito da animação turística em Portugal são de facto muito baixos.

Um entrevistado refere que o facto de serem obrigatórios valores mínimos nos seguros permite alguma salvaguarda ao nível da segurança no turismo de aventura. Infere-se das entrevistas que há uma certa sobrevalorização dos seguros que efetivamente têm uma eficácia limitada à minimização da dimensão financeira das consequências.

### **Requisito relativo a sistema de gestão da segurança**

A implementação de um sistema de gestão da segurança é considerada como importante e extremamente importante mas numa perspetiva de implementação voluntária por parte das empresas de animação turística. Mesmo nesta perspetiva, a promoção desta iniciativa pode resultar numa maior eficácia na gestão da segurança e, paralelamente, poderá ser um importante elemento diferenciador e contribuir para a qualidade de serviço.

### **Resposta em emergência**

Em relação à comunicação de quais são os territórios de prática às autoridades responsáveis pelas operações de socorro os entrevistados deste grupo não consideram que esta medida seja particularmente importante. Também há consenso neste grupo de que não deve ser o Turismo de Portugal a centralizar essa informação, mas sim as empresas a comunicar diretamente. Esta medida é menos valorizada por este grupo, apesar de ser de implementação simples e de particular interesse para as entidades

responsáveis pela resposta em emergência, permitindo a potencial minimização das consequências.

A melhoria ou criação de meios de socorro especializados para as atividades de turismo de aventura foi considerada importante. Porém, este grupo de *stakeholders* considera ser medida secundária e perspetivam algumas dificuldades na sua implementação. Esta perceção é expressa, por exemplo, no seguinte comentário:

“Meios de socorro especializados, fundamental, mais importante do que ter técnicos qualificados, não” (ENT3R).

### **Aplicação do processo de gestão do risco**

De forma unânime os entrevistados consideram importante o estabelecimento de procedimentos e critérios padrão para a gestão do risco adaptados ao subsetor da animação turística, sendo até considerado fundamental por um entrevistado:

“a criação de formação especializada nesta área, oferta formativa adaptada na área da segurança” (ENT2R).

A generalidade dos entrevistados refere que as entidades que representam têm recetividade, dentro das suas competências, para participar na implementação de iniciativas com vista a melhorar as práticas de segurança das empresas de animação turística, incluindo processos que possam implicar uma revisão do enquadramento legislativo. Para dois dos entrevistados, o foco de atuação deve ser a qualificação profissional dos técnicos, admitindo que a sua principal intervenção com vista criar melhores condições de segurança no subsetor da animação turística poderá ser nesta vertente.

### **5.3.2. Grupo das entidades com intervenção ao nível da resposta em emergência**

Nas três entrevistas realizadas aos representantes das entidades que respondem em emergência, agruparam-se os temas desenvolvidos em cinco dimensões:

- Informação sobre os locais de atividade;
- Adequação dos meios de emergência e socorro;
- Articulação entre entidades;
- Conhecimento do subsetor;
- Regulamentação específica para o subsetor.

### **Informação sobre os locais de atividade**

De uma forma unânime, os entrevistados do grupo designado como entidades responsáveis pela resposta em emergência, referem que é fundamental estarem informadas dos locais de atividade.

“Esta informação é fulcral no caso da necessidade de um resgate, tornamos o socorro mais rápido e possibilita-nos ir aos locais fazer verificações e até eventualmente treinos, que tornam o socorro muito mais rápido e eficiente. E numa perspetiva de prevenção pois podemos informar das particularidades da área da atividade” (☛ ENT1Em).

Quando questionados se recebiam informações sobre as atividades previstas e locais de prática, principalmente as mais complexas, os entrevistados referem que não é comum as entidades que respondem em emergência receberem este tipo de comunicação por parte das empresas de animação turística. Porém, assumem algumas exceções por parte de empresas mais cientes da importância desta atuação ou em eventos de maior dimensão. De realçar que referem possuir um sistema de registo próprio, como se verifica no seguinte comentário:

“Nós até temos um formulário específico para disponibilizarem informações específicas, necessidades, atividade, horários, contactos, etc.” (☛ ENT1Em).

Genericamente, os entrevistados são unânimes em considerar que esta ação deve competir às empresas de forma a ser uma comunicação mais fácil.

“Deve caber às empresas a responsabilidade de comunicar, para ser uma comunicação mais direta e não se perder ou distorcer informação” (☛ ENT1Em).

A importância para as entidades que respondem em emergência, de serem informadas da realização de atividades e terem conhecimento dos locais de prática, é justificada pelo facto de permitir uma resposta mais adequada em caso de acidente.

Todos os entrevistados afirmam que as entidades que respondem em emergência que representam realizam intervenções de reconhecimento dos locais, assim como ações de treino e simulacro. Ainda assim existem algumas diferenças como se pode verificar nos seguintes comentários:

“É regra quando há um grande evento e é menos frequente em atividades de menor escala” (☛ ENT3Em).

“São feitos diversos reconhecimentos aos locais de maior frequência deste tipo de atividades, na proximidade da nossa zona de responsabilidade, para estarmos cientes dos perigos e dos riscos associados, e retirar os locais críticos onde existe maior probabilidade de acidente,

zonas onde não existe rede telemóvel, locais de acesso em caso de resgate, georreferenciar os locais, recolher informações, características e pontos de referência dos locais para quando formos contactados conseguirmos identificar o local onde a pessoa se encontra, verificar o estado dos trilhos, zonas que possam estar conotadas com acidentes anteriores e se é preciso implementar algumas medidas de segurança nas mesmas” (ENT1Em).

### **Adequação dos meios de emergência e socorro**

De modo geral os meios de socorro especializados foram considerados adequados pelos entrevistados. No entanto, também salientam que, em termos de recursos humanos, as entidades que respondem em emergência ficam aquém das necessidades. Paralelamente, um entrevistado mostra preocupação pela elevada dependência de recursos humanos voluntários que, muitas vezes, apresentam carências de formação, como se verifica nesta observação:

“Este tipo de serviço específico não deveria estar dependente de uma resposta voluntária, mas sim de uma resposta profissional, é obrigação do Estado e neste momento não é isso que acontece” (ENT1Em).

Tal como sucede noutros países, onde o turismo de aventura se encontra mais desenvolvido, a existência de equipas de socorro especializadas e profissionais é uma garantia que as empresas e os turistas valorizam. Contudo, apesar de já existirem algumas equipas, esta situação ainda não se verifica em todo o território nacional.

Em termos operacionais, os equipamentos foram considerados adequados, sendo de realçar dois comentários:

“Nós em termos de equipamentos temos, em termos de recursos humanos estamos com menos 30% daquilo que deveríamos ter” (ENT2Em).

“O socorro pode-se considerar eficaz, se é eficiente já pode ser discutida a situação. (...), precisa de informação para se organizar melhor, que a gestão de meios e o acionamento dos meios seja mais oportuna, e que exista uma escolha criteriosa dos meios específicos a serem utilizados” (ENT1Em).

### **Articulação entre entidades**

Relativamente à articulação entre as entidades que respondem em emergência, os entrevistados genericamente, entendem que é boa e que se encontra bem regulada pelo Sistema Integrado de Operações de Proteção e Socorro (SIOPS). No entanto ainda se verificam algumas lacunas, como se constata nas seguintes observações:

“tem melhorado desde a publicação do sistema integrado de operações, do SIOPS, apesar de ainda haver falhas muitas vezes de comunicação, de ativação de equipas” (ENT1Em).

“Deve-se fazer um levantamento dos *skills* que não funcionam como deveriam funcionar nas articulações dos vários agentes de proteção civil para que a coisa essencial seja garantida, a segurança da vida humana, para que tenhamos um serviço de socorro mais eficaz em prol da sociedade civil que disfruta destes espaços” (●: ENT2Em).

No que respeita à articulação das entidades responsáveis pela resposta em emergência com as entidades reguladoras do setor, os entrevistados admitem um grande afastamento, referindo mesmo a ausência de contactos. Tal como referido anteriormente, uma relação eficaz entre estas entidades é considerada importante para o desenvolvimento de iniciativas mais eficazes em prol da segurança no turismo na natureza e de aventura.

### **Conhecimento do subsetor**

Os entrevistados assumem algum desconhecimento das necessidades específicas das empresas de animação turística e admitem que pode resultar da escassa troca de informação com estas. Contudo, um entrevistado reconhece que do ponto de vista do socorro, pode ser importante conhecer as necessidades das empresas de animação turística, mas a disponibilidade de resposta em emergência deverá ser independente da atividade:

“Não são muitas as entidades que estão articuladas connosco, que nos informam (...). Em situação de necessidade de socorro a resposta está no automático, a nossa resposta em termos de proteção e socorro não está organizada para EAT” (●: ENT3Em).

Ainda assim, é de salientar que um dos entrevistados revela alguma preocupação com determinados procedimentos técnicos, inadequabilidade de equipamento ou carências de formação dos recursos humanos por parte de algumas empresas, como se pode ver no seguinte comentário:

“Vêm-se erros técnicos crassos, vêm-se os clientes mal equipados, vê-se um conjunto de situações que muitas vezes nos deixam preocupados, sobretudo tem a ver com a falta de formação dos elementos que enquadram as atividades” (●: ENT1Em).

### **Regulamentação específica para o subsetor**

Quando questionados sobre se a legislação deveria impor mais medidas que promovessem a segurança, uma das iniciativas mais referida pelos entrevistados prende-se com a necessidade de serem estabelecidos requisitos de qualificação para quem enquadra este tipo de atividades, nomeadamente ao nível da formação técnica específica. Um dos entrevistados refere que as empresas deveriam ter obrigações, no

que se refere à qualificação dos técnicos, semelhantes ao que é exigido, em termos legais, aos clubes e associações desportivas.

Esta preocupação com a ausência de requisitos de qualificação dos técnicos na maioria das atividades de turismo na natureza e de aventura, é justificada, à semelhança do que sucede com o grupo dos reguladores do subsetor, pela importância dos recursos humanos para a segurança nestas atividades.

Outras medidas mencionadas referem-se a procedimentos de operacionalização (rácios, equipamento obrigatório, planos de segurança), bem como à obrigatoriedade da comunicação às entidades de proteção civil.

### **5.3.3. Grupo das seguradoras**

Nas quatro entrevistas realizadas aos representantes das companhias de seguros, agruparam-se os temas desenvolvidos em três dimensões:

- Adequação dos seguros;
- Operacionalização dos seguros;
- Regulamentação específica para o subsetor.

#### **Adequação dos seguros**

Os entrevistados das companhias de seguros inquiridos por entrevista referem, de forma unânime, que as tipologias de coberturas dos seguros obrigatórios (acidentes pessoais e responsabilidade civil), no âmbito das atividades do subsetor da animação turística, são adequadas. Contudo, também unanimemente, consideram os capitais dos seguros muito baixos e insuficientes atendendo ao tipo de atividades.

Em concordância, os entrevistados referem que, em geral, as empresas de animação turística contratualizam os capitais mínimos legais e só esporadicamente solicitam capitais superiores às companhias de seguros.

A grande preocupação das companhias de seguros relativamente aos baixos valores das coberturas dos seguros obrigatórios para o subsetor da animação turística em Portugal, é justificada pelo risco acrescido das atividades de aventura que poderão causar danos com custos financeiros elevados e, no caso da responsabilidade civil, as indemnizações poderão superar os valores cobertos pelos seguros.



### **Operacionalização dos seguros**

Todos os entrevistados mencionam que as seguradoras que representam fazem distinção em função dos níveis de risco das atividades, tendo reflexo essencialmente no prémio do seguro. Entendem que a diferenciação das coberturas de acordo com os níveis de risco das atividades é a situação desejável ao nível dos capitais, embora refiram dificuldades na operacionalização desta prática.

Dois dos entrevistados referem que as seguradoras que representam não colocam qualquer restrição quanto ao tipo ou dificuldade da atividade aquando da contratação dos seguros por parte das empresas de animação turística. As outras duas colocam restrições ao nível do tipo de atividade, ou seja, não subscrevem todas as atividades neste âmbito, como se pode verificar no comentário seguinte:

“Existe, porque nós temos atividades que não subscrevemos, por exemplo o balonismo, porque não queremos, pois consideramos o risco muito elevado”. (ENT4Se).

No que respeita a restrições territoriais, apenas uma seguradora entrevistada referiu a limitação deste tipo, pois apenas seguram atividades em território nacional, uma vez que não têm disponível em carteira o seguro de assistência no estrangeiro. Contudo, verificou-se alguma preocupação no conhecimento dos locais de prática, tal como se constata pelas seguintes observações:

“Adequamos a apólice e o prémio a cada particularidade do território” (ENT2Se).

“Para segurar o risco temos que saber onde ele se passa para podermos contemplar adequadamente o risco e isto não ser um problema. Os seguros na animação turística são os mais complexos de atribuir um prémio atendendo exatamente a isto, muita diversidade de atividades, locais, formas de elas acontecerem, número de participantes”. (ENT3Se).

### **Regulamentação específica para o subsetor**

Os entrevistados consideram que a legislação deve impor mais medidas que promovam a segurança, tal como requisitos mínimos ao nível da formação e qualificação dos recursos humanos, e ao nível dos equipamentos de segurança, bem como maior fiscalização das empresas e dos seus meios. Os comentários seguintes elucidam estas perspetivas:

“Na vertente dos recursos humanos é claramente insuficiente. Seguramente que a legislação devia impor mais medidas, seria benéfico para todos, para os praticantes, para os seguradores que quando fizessem as apólices tinham algumas garantias, normas de segurança mínimas, boas práticas, e isso podia ser um mitigante no risco e provavelmente os prémios que as EAT pagam até poderiam ser mais simpáticos” (ENT3Se).

“Indiscutivelmente. Era expectável e talvez exigível que sendo uma atividade recente, objeto de diplomas recentes que tivesse um enfoque nas questões de segurança mais importante do que aquilo que notamos” (●: ENT2Se).

Uma vez mais, a preocupação com as questões da segurança nas atividades de turismo na natureza e de aventura remete para a falta de exigências ao nível das competências dos técnicos que enquadram estas atividades e outros fatores de risco, sendo um aspeto que as seguradoras gostariam de ver contemplado pela via da legislação.

Como comentário final, a generalidade dos entrevistados, reforça os aspetos dos capitais dos seguros serem muito baixos e da necessidade de maior envolvimento do Estado na regulamentação, nomeadamente as entidades estatais próximas do subsector, principalmente ao nível dos requisitos de formação dos recursos humanos e de equipamento. Outra questão levantada prende-se com facto de acharem recomendável existir uma melhor clarificação das fronteiras entre o setor do turismo e do desporto. Os entrevistados entendem que se deve olhar para as questões de segurança nestas atividades com maior prudência, que os seguros não resolvem tudo, alertando que as seguradoras apenas intervêm no fim da cadeia. A observação seguinte é ilustrativa destas preocupações:

“Nós já tivemos acidentes, mas como não morreram suficientes pessoas para se dizer vamos tratar deste assunto” (●: ENT4Se).

Atendendo a que os seguros são praticamente a única medida de tratamento do risco contemplada explicitamente na legislação do subsector, as seguradoras entrevistadas reforçam a necessidade de serem implementadas medidas adicionais para a promoção da segurança nestas atividades.

Foi também unânime o descontentamento com a forma atual de processar o licenciamento das empresas de animação turística, por parte do Turismo de Portugal, designadamente com a obrigatoriedade da contratualização dos seguros obrigatórios previamente ao registo. Este aspeto causa desagrado pois as seguradoras entendem que deveria ser posterior ao licenciamento e à garantia de condições mínimas para operar por parte das empresas.

#### 5.4. Aplicação de triangulação aos resultados

Nesta secção apresentam-se os resultados da triangulação metodológica, ou seja, do cruzamento dos resultados obtidos nos questionários e nas entrevistas aos *stakeholders* inquiridos, de modo a validar e a consolidar as conclusões obtidas e a resposta às questões e objetivos da investigação desta tese, aumentando a sua fiabilidade e robustez. A triangulação neste contexto permite a observação de um mesmo objeto de trabalho sob vários pontos de vista e com diferentes instrumentos.

Atendendo às questões desta investigação, ‘Quais as principais intervenções necessárias para assegurar uma gestão da segurança eficaz na oferta de turismo de aventura em Portugal?’, ‘Qual a situação atual em termos da segurança na operacionalização de atividades de aventura em Portugal?’ e ‘Quais as principais necessidades para gerir o risco de forma eficaz no turismo de aventura?’, seguidamente procede-se à triangulação dirigida a cada subquestão, de acordo com a metodologia proposta, e com recurso aos resultados da aplicação dos instrumentos de inquirição, com envolvimento dos principais *stakeholders*. Consideram-se os resultados do questionário aplicado às empresas de animação turística e das entrevistas aos grupos designados por reguladores e por entidades que respondem em emergência.

A fim de contextualizar a aplicação da triangulação, seguidamente apresenta-se uma breve caracterização do subsetor do turismo de aventura em Portugal, com base nos resultados das inquirições efetuadas nesta investigação que se consideram, conforme apresentado nas secções anteriores, serem representativos deste subsetor em Portugal. Os respondentes são empresários ou gestores relativamente jovens (69 % têm até 45 anos), sendo que a maioria trabalha a tempo integral (75,4 %) e tem formação superior (59,4 %). Contudo, grande parte não tem formação específica na área do turismo (68,8 %), tendo em média 9,7 anos de experiência na área do turismo na natureza e de aventura. Estas empresas de animação turística apresentam em média cerca de 8 anos de experiência no subsetor, e a grande maioria tem até 4 trabalhadores a tempo integral, sendo que, em média, contam com cerca de 3 colaboradores a tempo inteiro, 2 a tempo parcial e 6 colaboradores esporádicos. De referir ainda que cerca de metade das empresas de animação turística apresenta um volume de negócios até 25.000 €.

Relativamente à caracterização da atividade das empresas de animação turística em 2014, constata-se que a maioria (55,5 %) acolheu até 500 clientes, sendo a média de 3256 clientes. Maioritariamente os clientes são nacionais (56,4 %), com este mercado a

representar 75 % ou mais para 44,9 % das empresas. As faixas etárias mais representativas são a dos 35 a 64 anos (40,4 %) e a dos 15 a 34 anos (35,4 %).

É de salientar ainda que, para 63,3 % das empresas de animação turística, a região da sede representa 75 % ou mais do território de intervenção, estando a procura concentrada nos meses de julho a agosto (50,1 %) e de abril a junho (29,7 %), e que 84,3 % das atividades têm uma duração até um dia, sendo que 60,0% têm até 5 horas de duração e representando este período 75 % ou mais da operação para 48,4 % das empresas.

Ao nível da oferta de atividades, destaque para a predominância das atividades de turismo na natureza, que representam mais de 95 % para 42,6 % das empresas e em média 71,3 % do total da oferta das empresas de animação turística, distinguindo-se as atividades guiadas como a principal forma das empresas oferecem as atividades.

Num subsetor muito sujeito a sazonalidade, essencialmente constituído por empresas de pequena dimensão, quer em termos de trabalhadores, quer em termos de volume de negócios, bem como em número de clientes. Com uma operação muito dirigida para atividades guiadas na natureza e de aventura e relativamente restrita em termos de mercado, essencialmente nacional, duração das atividades e territórios de intervenção.

Em termos da caracterização da situação atual em relação à segurança e gestão do risco no turismo de aventura, apesar de 33,6 % dos empresários ou gestores possuírem formação de segurança e saúde no trabalho, apenas 23,4 % das empresas de animação turística já implementa um sistema de gestão da segurança.

É de realçar que, ao nível do planeamento, as empresas ainda apresentam muitas fragilidades, pois a maioria não aplica um processo de gestão do risco fundamentado nas normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009 ou similar, observando-se também que grande parte não considera as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza. Este cenário pode indicar alguma fragilidade na adoção de abordagens sistemáticas para a gestão do risco e desconhecimento das normas referidas. No entanto, revela também a oportunidade e relevância de melhorias na sistematização dos processos e na disseminação de boas práticas de gestão do risco, que se afigura essencial para uma postura preventiva perante atividades de aventura que poderão implicar riscos acrescidos para os intervenientes.

A monitorização da atividade e das ocorrências é essencial para a melhoria contínua. No entanto, o registo de acidentes ou incidentes tem índices de aplicabilidade

baixos por parte das empresas, algo que urge alterar atendendo a que se trata de uma medida relativamente simples de implementar, que permite proceder à avaliação dos níveis de risco real, e com repercussões muito importantes ao nível da aprendizagem e melhorias futuras.

Relativamente aos recursos humanos, verifica-se que a generalidade das empresas de animação turística valoriza e conta com técnicos que conhecem os locais de prática e têm em conta as suas especificidades para o desenvolvimento das atividades em segurança, sendo que a maioria tem a preocupação de ter pelo menos um técnico com formação em primeiros socorros nas atividades. Esta atuação constitui desde logo um ponto forte na gestão da segurança, uma vez que o conhecimento dos locais de prática, nomeadamente particularidades como acessibilidades, pontos críticos ou de risco, equipamentos, escapatórias, etc., é fundamental para enquadrar as atividades em segurança e dar uma melhor resposta em caso de acidente. Contudo, e apesar do reconhecimento da importância dos recursos humanos para a gestão do risco das atividades, grande parte das empresas não fomenta a formação contínua dos seus técnicos, nem o treino para melhorar a resposta em emergências.

Também foram identificadas carências ao nível dos recursos humanos por alguns dos entrevistados dos grupos dos reguladores do subsector e das entidades que respondem em emergência, apontando a falta de regulamentação, de requisitos de qualificação e de reconhecimento de modelos de formação como fatores contribuintes para o escasso nivelamento das competências dos técnicos que enquadram atividades de turismo de aventura.

Outros fatores relativos aos recursos humanos que merecem preocupação são a adequabilidade do rácio de técnicos-participantes e o recrutamento de técnicos em função das competências recomendadas para as atividades de aventura, onde numa perspetiva do subsector não se verificam índices de aplicabilidade muito elevados. Atendendo ao impacto que os recursos humanos poderão ter na qualidade e na segurança no turismo de aventura, o estabelecimento de requisitos mínimos de competências e de rácios adequados às características da atividade, condições de prática e número e especificidades dos participantes, é reconhecida por todos os *stakeholders*.

No que se refere ao equipamento, nota-se que a maioria das empresas reconhece a importância deste fator, procedendo à inspeção e manutenção dos equipamentos de acordo com as instruções ou regras de boas práticas. Contudo, verifica-se que, ao nível do controlo da utilização e manutenção do equipamento, os índices de aplicabilidade

são menores. De salientar que um dos entrevistados das entidades que respondem em emergência refere que ainda observa empresas de animação turística a enquadrar atividades com falta ou com equipamento inadequado.

A maioria das empresas possui procedimentos de atuação caso haja um agravamento das condições meteorológicas ou do estado do mar que condicionem a segurança na atividade. No entanto, um número elevado de empresas não possui um plano de emergência e contingência por escrito, bem como não tem procedimentos escritos para estabelecer a atuação em caso de agravamento de condições que aumentem o risco durante as atividades. Consta-se que uma parte significativa das empresas não comunica as atividades previstas ou locais de prática às autoridades locais responsáveis pela resposta em emergência.

Assim, existe um desencontro entre o considerado desejável pelos stakeholders entrevistados e as empresas. Confirma-se o referido pelo grupo entrevistado com responsabilidades na resposta em emergência, que lamentam a falta de comunicação e de relação que a generalidade das empresas de animação turística tem para com elas, pois consideram que uma melhor articulação facilitaria a definição de procedimentos de emergência, e simultaneamente em caso de acidente simplificaria a atuação em emergência.

Verifica-se que a maioria das empresas exige idade mínima ou máxima como requisito para as suas atividades e informa por escrito os clientes das condições da atividade. No entanto, a maioria não solicita uma declaração aos seus clientes em como conhecem as condições e requisitos para realizar a atividade, nem solicita um contacto de emergência.

Em relação aos seguros, a maioria das empresas refere que não contratualiza coberturas superiores ao mínimo legislado, o que corrobora os resultados das entrevistas realizadas às seguradoras, que referem que apenas esporadicamente as empresas solicitam seguros com capitais superiores.

Os empresários ou gestores destacam a concorrência desleal, a elevada sazonalidade da atividade e falta de apoio ao subsector como as principais dificuldades e obstáculos à melhoria da segurança no subsector. Estes constrangimentos terão naturalmente implicações com o crescimento do subsector, em particular na melhoria da gestão da segurança.

De salientar que, a generalidade das empresas, entendem que no subsector da animação turística se presta um serviço em que se dá a devida atenção à segurança.

Contudo, alguns entrevistados do grupo dos reguladores manifestam alguma preocupação pela forma como são encaradas as questões da segurança no subsetor, entendendo ser desejável adotar uma abordagem envolvendo todos os intervenientes e não exclusivamente as empresas.

No subconjunto de empresas que operacionalizam a atividade de *canyoning*, verifica-se que os fatores considerados com maior influência na segurança desta atividade são a avaliação correta das condições de prática pelos técnicos, as competências adequadas dos técnicos e o equipamento de proteção individual completo e em bom estado. A definição de requisitos mínimos de equipamento e requisitos claros de qualificação técnica dos monitores são entendidos como condições a implementar com elevada prioridade para melhorar a segurança no *canyoning*.

Ao nível do arborismo, os empresários ou gestores das empresas que operacionalizam esta atividade consideram que os fatores com maior influência na segurança das atividades mais relevantes são o estado de conservação das estruturas e as competências adequadas dos técnicos. Especificamente, estes respondentes destacam a manutenção regular das estruturas, o sistema de segurança adequado ao percurso e tipo de público e os requisitos claros de qualificação técnica dos monitores, como os requisitos mais relevantes a implementar para a segurança nas atividades de arborismo. Contudo, é de salientar que os respondentes entendem as competências técnicas dos clientes como um fator com pouca influência na segurança.

Fazendo um paralelo entre o *canyoning* e o arborismo, em termos dos fatores com influência na segurança, verifica-se que as empresas que operacionalizam atividades de *canyoning* atribuem maior valor na importância dos fatores referidos, com exceção do equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado, sendo que as maiores diferenças, em média, se verificam ao nível das condições do terreno e das capacidades físicas e competências técnicas dos clientes.

Em termos das principais necessidades para uma gestão do risco mais eficaz no turismo de aventura, apresentam-se seguidamente a síntese dos resultados da inquirição aos diferentes *stakeholders*.

A formação e qualificação dos recursos humanos destaca-se como um requisito fundamental, sendo uma medida que é considerada prioritária, quer pelas empresas quer para as entidades que regulamentam o subsetor, que respondem em emergência e pelas seguradoras. O desenvolvimento de iniciativas que estabeleçam as competências

específicas para o enquadramento de atividades de turismo de aventura é considerado como muito importante para se estabelecerem padrões de segurança elevados.

Os stakeholders são unânimes a considerar os fatores associados aos recursos humanos como elementos fundamentais na cadeia de segurança, com grande influência na qualidade dos serviços prestados e bem-estar dos participantes. Neste sentido, importa estabelecer requisitos adequados às características de cada atividade.

A maioria das empresas considera a implementação de regulamentação específica por atividade (equipamentos, procedimentos, etc.), como um requisito muito importante para a segurança no turismo de aventura. A este respeito os *stakeholders* entrevistados defendem, quase na generalidade, que deviam ser definidos mínimos de equipamento para as atividades de aventura. Atendendo à influência que o equipamento adequado poderá ter na segurança das atividades entende-se o reconhecimento generalizado da sua importância e a perspectiva de definir mínimos por atividade.

Outro aspeto relevante prende-se com a definição de rácios cliente/técnico por atividade, com as empresas e as entidades reguladoras a considerarem uma medida bastante importante, sendo visto como recomendável pelas entidades reguladoras a definição de orientações por tipo de atividade, sem cariz obrigatório, que sirvam de orientação para as empresas.

Apesar das empresas e das entidades reguladoras reconhecerem importância à implementação de ações de fiscalização dos procedimentos e das empresas, verifica-se que é reconhecida a dificuldade de implementação a curto prazo, quer pela conjuntura do subsetor no que respeita às questões da segurança, quer por existirem outras medidas prioritárias e mais eficazes.

Em relação aos seguros, os resultados das inquirições confirmam que a maioria das empresas não contratualiza coberturas superiores ao mínimo legislado, sendo esporádica a contratualização de valores superiores ao obrigatório. Considerando as particularidades do subsetor e das atividades, o contexto de outros países e o posicionamento das seguradoras, afigura-se ser justificável a revisão e atualização dos valores estabelecidos na legislação para patamares de acordo com os níveis de risco estimados de forma sistemática e suportados na informação disponível.

Relativamente à articulação entre entidades do setor, é referenciada a falta de colaboração delas, sendo realçada a pertinência e abertura para um trabalho conjunto mais profícuo e continuado. Uma maior proximidade entre estas entidades é indicado



como proveitoso para uma aprendizagem contínua, facilitando o desenvolvimento de iniciativas mais consensuais em prol da segurança no turismo na natureza e de aventura.

Por fim, a implementação de sistemas de gestão da segurança recolhe aceitação por parte das empresas que valorizam esta iniciativa e, apesar das baixas taxas de aplicabilidade, verifica-se que a maioria das empresas manifesta interesse em implementar esta medida. O grupo dos reguladores também reconhece a importância desta medida, mas sugere uma concretização de forma voluntária. O estabelecimento de procedimentos e critérios padrão para facilitar a aplicação da gestão do risco, adaptados ao subsetor, são considerados importantes pelas entidades reguladoras entrevistadas de forma unanime.

Também nesta matéria é considerado desejável colocar ao dispor das empresas de animação turística modelos que simplifiquem o planeamento e facilitem procedimentos, criando condições para uma melhor gestão da segurança em atividades que muitas vezes pressupõem riscos acrescidos e em empresas muitas vezes com recursos limitados.

## 6. PROPOSTA DE ABORDAGEM PARA A GESTÃO DA SEGURANÇA NO TURISMO DE AVENTURA

### 6.1. Enquadramento geral

A adoção de uma abordagem sistemática para a gestão da segurança, ancorada em princípios de gestão do risco e envolvendo os principais *stakeholders* do subsector, afigura-se como ponto de partida fundamental para aumentar o desempenho em termos da segurança, qualidade de serviço e sustentabilidade.

Assim destacam-se as seguintes linhas orientadoras:

- Adoção de um enquadramento de gestão do risco conforme proposto pela norma internacional ISO 31000:2009;
- Envolvimento, em estreita colaboração, dos principais *stakeholders* do setor;
- Estabelecimento de um quadro de atuação alargado que permita aproveitar as várias oportunidades de construção da segurança e de melhorar a qualidade de serviço, tanto numa perspetiva preventiva, como de resposta em situação de emergência.

Tipicamente podem-se agrupar as medidas para gestão do risco em quatro grandes tipos, a saber:

- Supressão do risco, desde logo ao nível do planeamento das atividades, optando por não oferecer aquelas em que os níveis de risco possam não ser aceitáveis, e através do planeamento de contingência para operacionalização das atividades, no qual devem ser explicitadas as situações ou condições que devem conduzir ao cancelamento ou interrupção das atividades se os fatores de risco relevantes se encontrarem em níveis inadequados;
- Redução do risco, de modo a reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos de risco, nomeadamente, atuando nas fontes de risco ou nos fatores de risco relevantes;
- Redução do risco, de modo a reduzir as consequências em diferentes dimensões (e.g. financeira, saúde e segurança das pessoas, continuidade de serviço);
- Partilha ou transferência do risco, tipicamente através de seguros ou subcontratação de serviços.

Deste modo, podem-se distinguir dois níveis de decisão distintos: (i) atuação ao nível estratégico, correspondente a uma tomada de decisão mais abrangente em termos do subsetor; (ii) atuação ao nível operacional, tipicamente na esfera empresarial e da resposta em emergência.

Qualquer que seja a medida a considerar na gestão do risco é necessário prever o conjunto de ações essenciais que permitem assegurar a sua eficácia. Fazendo o paralelo com abordagens aplicadas noutros setores (Almeida *et al.*, 2006), a proposta de abordagem para a gestão da segurança no turismo de aventura no âmbito desta tese inclui os seguintes mecanismos, que correspondem a tipos de ação:

1. Regulamentação e normalização;
2. Formação, documentação e apoio técnico;
3. Sensibilização e informação;
4. Boas práticas e certificação.

Para cada mecanismo foram identificadas ações prioritárias (Quadro 56) a partir dos resultados dos questionários e das entrevistas, tendo sido também tidas em consideração as experiências internacionais. Neste quadro destacam-se a negrito as ações que foram consideradas pelos respondentes com nível de importância mais elevada e portanto deverão ter uma prioridade de implementação mais elevada.

As entidades promotoras ou envolvidas na implementação destes mecanismos deverão ser: (a) representantes da tutela do turismo; (b) representantes da tutela do desporto; (c) autoridades responsáveis pela resposta em emergência; (d) autoridades com tutela do ambiente e ordenamento do território; (e) representantes das empresas; (f) representantes das seguradoras; (g) representantes dos consumidores; (h) fornecedores de equipamentos; (i) empresas ligadas à área da certificação; entre outros, conforme aplicável.

O estabelecimento de ações de regulamentação serão essencialmente da responsabilidade das entidades do tipo (a), (b), (c) e (d), auscultando as restantes entidades referidas conforme aplicável. Para os restantes mecanismos, a iniciativa deverá desejavelmente envolver representantes das diferentes entidades, embora algumas ações dependam essencialmente da iniciativa das próprias empresas e seus representantes como, por exemplo, a implementação voluntária de processos de certificação.

Quadro 56 – Ações prioritárias para a gestão da segurança em turismo de aventura

<b>Regulamentação e normalização</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos mínimos de qualificação dos técnicos</li> <li>• Obrigatoriedade de formação em primeiros socorros para atividades em locais remotos</li> <li>• Requisitos mínimos de equipamentos em atividades de risco acrescido</li> <li>• Valores mínimos de coberturas de seguros</li> <li>• Comunicação obrigatória das atividades e zonas de prática às entidades locais responsáveis pela resposta à emergência</li> <li>• Obrigatoriedade de adoção de normas técnicas específicas pelas empresas</li> <li>• Obrigatoriedade de adoção de códigos de boas práticas em atividades de risco acrescido ou, na ausência destes, de aplicação de processos de gestão do risco abrangendo técnicos e clientes</li> </ul>
<b>Formação, documentação e apoio técnico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formação padronizada dirigida a diferentes públicos-alvo: gestores e técnicos de EAT e OM-T</li> <li>• Formação especializada de equipas para resposta em emergência em territórios com procura regular ou elevada</li> <li>• Documentos orientadores e modelos padrão</li> <li>• Consultoria especializada às EAT</li> <li>• Acesso a informação com resolução adequada e em tempo real (e.g. meteorologia)</li> </ul>
<b>Sensibilização e informação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação relativa às ações de regulamentação dirigida às empresas</li> <li>• Sensibilização e informação prestada a clientes, por tipo de atividade</li> <li>• Informação nos locais de comercialização e atendimento de clientes (suporte físico ou <i>online</i>) dos regulamentos e das regras de boas práticas obrigatórias</li> </ul>
<b>Boas práticas e certificação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de sistema de gestão da segurança</li> <li>• Implementação de sistemas de gestão da qualidade</li> <li>• Estabelecimento de códigos de boas práticas por tipo de atividade de risco acrescido</li> </ul>

A aplicação de quaisquer ações que resultem em obrigatoriedade de aplicação por parte das empresas prestadores de serviços de turismo de aventura, dada a dificuldade de assegurar uma fiscalização eficaz continuada, poderá ser monitorizada através da combinação de ações de fiscalização aleatórias com sistemas de autorregulação pelo subsector e por parte dos próprios consumidores dos serviços prestados.

Atendendo às características do subsector é fundamental equilibrar o esforço para implementar medidas voluntárias para evitar e reduzir os riscos, considerando as condições físicas, financeiras e de tempo das empresas. Neste sentido, é importante colocar à disposição das empresas de animação turística e dos seus recursos humanos

condições e ferramentas que facilitem a implementação de medidas de gestão da segurança por parte destas empresas, como seja a disponibilização de formação na área da segurança e gestão do risco, apoio técnico e consultoria às empresas, bem como *standards* passíveis de ser adequados ao contexto de cada atividade e empresa.

## 6.2. Regulamentação e normalização

Tendo sido considerado de elevada relevância pelos *stakeholders*, importa atuar no sentido da definição de **requisitos mínimos de qualificação dos técnicos** que enquadram as atividades de turismo de aventura. É indispensável corrigir o presente quadro, pois salvo raras exceções (e.g. mergulho), a legislação é omissa a este nível.

Neste sentido, é essencial esclarecer as exigências formativas e de enquadramento para os recursos humanos das empresas de animação turística. Estas devem assentar num modelo que garanta as competências transversais na área do turismo e desporto na natureza e de aventura (e.g. segurança, planeamento e gestão, comunicação, gestão de grupos, associados ao ambiente, turismo, saúde e condição física), bem como os conhecimentos técnicos específicos por atividade (e.g. progressão, equipamentos, segurança, ambiente).

Paralelamente é necessário definir os perfis profissionais e os referenciais de formação, geral e específica, para se poder homologar os modelos de formação que possam conferir as qualificações. De realçar que deve ser um processo descomplicado e que permita o reconhecimento, com regras bem definidas, das competências dos técnicos no ativo.

Considerando que, muitas vezes, as práticas de turismo de aventura se desenrolam em locais com acessibilidades difíceis (e.g. *canyoning*), entende-se que a **formação no âmbito dos primeiros socorros** deve ser obrigatória pelo menos por parte do técnico responsável pelo enquadramento da atividade, devendo mesmo ser uma formação específica quando se trata de locais remotos<sup>27</sup>. Trata-se de uma área de conhecimento fundamental para reduzir as consequências de eventos.

Deste modo, considera-se que deve ser concretizada uma atualização do atual enquadramento legislativo para o subsector da animação turística em Portugal, de modo a estabelecer as competências mínimas para o enquadramento de atividades no âmbito do

---

<sup>27</sup> A Wilderness Medical Society entende como "locais remotos" os pontos geográficos situados a mais de uma hora de uma unidade de assistência médica definitiva.

turismo na natureza e aventura. De referir que no setor do desporto a Lei n.º 40/2012, de 28 de agosto, já estabelece o regime de acesso e exercício da atividade de treinador de desporto, contudo, salvo algumas exceções (e.g. *surf*), este enquadramento não se aplica no âmbito do turismo.

Neste sentido, entidades como o TP, IPDJ e APECATE, deverão estreitar contactos de modo a delinear um modelo que seja ajustado às características das práticas em Portugal, particularmente às potencialidades do território, empresas e principais atividades do subsetor, e dos modelos de formação e entidades formadoras, para que seja considerado na legislação a obrigatoriedade de requisitos mínimos de qualificação obrigatórios para a comercialização de atividades de risco acrescido.

Nas atividades que reconhecidamente apresentam um risco acrescido (e.g. *canyoning*), em ambiente natural ou com recurso a instalações fixas permanentes (e.g. arborismo), também é considerada pertinente a aplicação de um enquadramento regulamentar específico que defina **requisitos mínimos ao nível dos equipamentos** a utilizar, principalmente equipamentos de proteção (individual ou coletiva). O mecanismo para implementar esta medida pode passar pelo desenvolvimento de normas técnicas específicas ou a adoção de normas internacionais (como no caso do arborismo) e pela ratificação das mesmas na legislação, de modo a assumirem um cariz obrigatório.

Ao nível dos **seguros**, pelas particularidades das atividades (imprevisibilidade, riscos, etc.) e do subsetor (predomínio de microempresas), recomenda-se a redefinição dos valores estabelecidos na legislação para coberturas superiores, tanto para seguros de responsabilidade civil, como para os de acidentes pessoais. A atualização para patamares condizentes com os níveis de risco das atividades deve ser articulada pelas entidades reguladoras do subsetor conjuntamente com as seguradoras e as empresas, podendo ser diferenciada em função das atividades e dos locais de prática, distinguindo meios mais controlados (e.g. arborismo) de ambientes naturais mais selvagens e remotos (e.g. *canyoning*). Eventualmente, os valores poderão refletir positivamente (e.g. redução do prémio) quando as empresas adotam de forma eficaz medidas para redução do risco.

A **comunicação das atividades e zonas de prática às entidades locais responsáveis pela resposta à emergência** também é obrigatória. Contudo, seria interessante criar uma plataforma que facilitasse a articulação entre as empresas de animação turística e estas entidades, que viabilizasse a comunicação das atividades desenvolvidas pelas empresas, principalmente informação (local, horários, número de

participantes, etc.) que em caso de acidente proporcionasse uma resposta mais adequada (ação a considerar no mecanismo formação, documentação e apoio técnico, secção 6.3).

Em algumas práticas de turismo de aventura a **obrigatoriedade de adoção de normas técnicas específicas pelas empresas** é fundamental para assegurar a segurança, por exemplo, e tal como referido acima, a utilização de equipamento homologado por entidades reconhecidas (e.g. equipamento de proteção individual de escalada, canyoning, etc.) ou a construção e operacionalização de instalações fixas permanentes (e.g. arborismo).

A **obrigatoriedade de adoção de códigos de boas práticas em atividades de risco acrescido ou, na ausência destes, de aplicação de processos de gestão do risco abrangendo técnicos e clientes** é essencial para gerir o risco nessas práticas. Um exemplo nacional é a regulamentação da observação de cetáceos nos Açores (Decreto Legislativo Regional n.º 9/1999/A, de 22 de Março).

Para o sucesso e eficácia de qualquer ação de regulamentação é essencial estabelecer códigos de boas práticas por tipos de atividade, pelo que é desejável a participação ou consulta das diversas entidades com responsabilidades no subsector, incluindo as entidades responsáveis pela resposta em emergência.

### 6.3. Formação, documentação e apoio técnico

A qualificação dos recursos humanos é o principal pilar para a segurança e qualidade nos serviços animação turística, sendo importante que vá para além dos técnicos que enquadram as atividades e se estenda aos gestores, principalmente nas componentes do planeamento, da gestão e da segurança.

Dotar os recursos humanos das empresas de conhecimentos de gestão da segurança é um passo fundamental para a tomada de decisão sustentada no melhor conhecimento e informação disponível, de acordo com o nível de risco das atividades de aventura e adotando medidas de gestão do risco eficazes. A **formação padronizada e adaptada aos gestores e técnicos** é essencial para a introdução e alteração de procedimentos nas empresas, ou seja, para promover a segurança. Paralelamente, alargar a formação nesta área e dar o apoio técnico aos quadros de outras entidades com influência na melhoria da segurança no turismo de aventura é fundamental para o comprometimento com uma cultura de segurança nestas atividades, podendo materializar-se na **formação especializada de equipas para resposta em emergência**

**em territórios com procura regular ou elevada**, que atualmente ainda não apresentam um cobertura nacional.

O desenvolvimento de **documentos orientadores de boas práticas ou de modelos padrão**, adaptados à realidade portuguesa e aos tipos de atividades ou locais de prática, pode resultar na disponibilização de instrumentos importantes para a prevenção e para a resposta a situações desfavoráveis.

A disponibilização de procedimentos e critérios padrão como o registo de informação relativa à atividade em si, aos recursos humanos e aos participantes, pode ser importante para planeamento, gestão e operacionalização das atividades, e serão certamente vantajosas ferramentas de comunicação para uma partilha de informação mais harmoniosa entre elementos da empresa e os participantes. O preenchimento destes registos pode ainda ser mais facilitado se as empresas criarem formulários ajustados às próprias atividades. A partilha de informação referente às funções e competências de cada interveniente fomenta a consciencialização da responsabilidade (individual e coletiva), tanto dos técnicos, como dos participantes. No que respeita à comunicação aos participantes, uma declaração de conhecimento poderá ser uma forma de permite materializar de forma pragmática e por escrito as exigências legais a este nível.

Outro instrumento que pode simplificar a tarefa das empresas será a disponibilização de um modelo padrão para o registo de acidentes e incidentes. A recolha desta informação permitirá uma melhor avaliação e acompanhamento da evolução do risco real e, simultaneamente, facilitará ensinamentos e melhorias futuras.

Do mesmo modo, a disponibilização de um modelo de plano de emergência e de contingência, que contenha procedimentos padrão, e a adotar caso se alterem as condições das atividades, bem como um exemplo de um protocolo de atuação em caso de acidente, também poderá ser muito útil. Estas medidas facilitam o desenho e adaptação dos mesmos às especificidades das empresas de animação turística e às peculiaridades das atividades e dos locais de prática.

A disponibilização de procedimentos e critérios padrão de gestão do risco adaptados ao subsetor, descrevendo medidas com indicadores de eficácia e meios necessários à sua implementação, simplificará a aplicação de um sistema de gestão da segurança por parte das empresas. Estes procedimentos e critérios padrão são uma forma de sistematizar os processos, que permitem identificar e documentar as situações que envolvem maior risco e disseminar procedimentos de segurança de acordo com as



atividades e necessidades dos participantes, ou seja, fomentam uma postura preventiva que torna estas atividades mais seguras.

Complementarmente, a disponibilização de apoio, sob forma de **consultoria especializada às empresas de animação turística** poderá ser importante para que estas empresas implementem medidas de segurança e processos estruturados como um sistema de gestão da segurança.

A disponibilização de apoio técnico, nomeadamente pelo **acesso a informação com resolução adequada** e, quando aplicável, **em tempo real** (e.g. meteorologia, estado do mar, estado de percursos, etc.) permitirá um planeamento e uma atuação operacional mais facilitada, quer para as empresas, quer para as entidades responsáveis pela resposta em emergência.

Assim, atendendo à importância dos espaços para a prática das atividades e à grande variabilidade das condições do meio natural pode sofrer (e.g. caudal, neve, derrocada, etc.), bem como problemas com equipamentos fixos ou sinalização, a criação de uma rede que permita monitorizar e informar sobre o estado de percursos, itinerários, vias ou equipamentos, permitiria a monitorização e divulgação de informação relevante para a segurança nas atividades de aventura. À semelhança da rede de informadores voluntários da plataforma Montaña Segura<sup>28</sup>, a conjugação de esforços coletivos e voluntários, com a articulação por exemplo de empresas de animação turística, federações desportivas, autarquias, ICNF ou praticantes autónomos, poderia alimentar uma plataforma com uma base dinâmica e com validação cruzada através de diferentes fontes de informação. Este tipo de plataforma ganha se baseada em sistemas de informação geográfica e com interação com suporte *online*.

Outra iniciativa importante seria a disponibilização de informação meteorológica especializada, nomeadamente com a diferenciação e melhoria da rede meteorológica e dados do estado do mar para locais onde se concentrem mais atividades a nível nacional e com procura regular ou elevada. O agravamento das condições meteorológicas ou do estado do mar é um dos fatores de risco mais relevantes no contexto das atividades de aventura na natureza, pelo que quanto mais exatas e atualizadas forem as previsões meteorológicas mais facilitado será o planeamento e a operacionalização das atividades e melhoradas as condições de segurança.

---

<sup>28</sup> Campanha de prevenção de acidentes no meio natural resultante do convénio entre o Governo de Aragão, Aramón e a Federação Aragonesa de Montanhismo, em Espanha.

A criação de uma plataforma que facilite a articulação entre as empresas de animação turística e as entidades responsáveis pela resposta em emergência, de forma a facilitar a comunicação de atividade e locais de prática que se afigura recomendável ser obrigatória (secção 6.2).

#### 6.4. Sensibilização e informação

Paralelamente ao desenvolvimento de iniciativas que promovam a segurança no turismo de aventura é fundamental que se desenvolvam mecanismos de promoção e divulgação das ações implementadas.

É essencial que se definam estratégias de divulgação adequadas aos destinatários (empresários, gestores, técnicos, participantes, entre outros *stakeholders*), por exemplo através de folhetos e ações de sensibilização e informação, que deem a conhecer e auxiliem a implementação e o cumprimento da legislação aplicável, de um sistema de gestão da segurança, de normas e documentos orientadores, entre outras iniciativas.

A **divulgação das ações de regulamentação dirigidas às empresas** é fundamental para que tenham conhecimento dos requisitos que têm que cumprir para poderem desenvolver atividade no subsetor, bem como para uma sensibilização da importância da gestão da segurança. A falta de divulgação pode ser o motivo para a escassa aplicação de instrumentos e procedimentos disponíveis, como por exemplo a norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza.

As empresas devem assegurar a **sensibilização e informação a clientes, por tipo de atividade** sendo desejável a uniformização considerando as especificidades de cada atividade, reforçando aquilo que atualmente já é considerado na legislação e normalização do subsetor.

A disponibilização de **informação nos locais de comercialização e atendimento de clientes (em suporte físico ou online) dos regulamentos e regras de boas práticas obrigatórias** é importante para alertar os consumidores que constituem assim atores privilegiados no acompanhamento da aplicação das boas práticas. Um exemplo deste tipo de ação é no caso da observação de cetáceos nos Açores onde as normas de conduta estão visíveis nos locais de prática estimulando a comunicação de desvios a essas normas às autoridades responsáveis (Decreto Legislativo Regional n.º 9/1999/A, de 22 de Março).

## 6.5. Boas práticas e certificação

A **implementação de um sistema de gestão da segurança** é importante para as empresas de animação turística estabelecerem uma política de segurança assente em técnicas de gestão do risco e com uma perspetiva de melhoria contínua. Contudo, deve ser voluntária, atender às características das empresas, e poderá assumir uma aplicação faseada ou limitada a algumas atividades ou produtos. Para além dos sistemas existentes, como seja o OHSAS 18001:2007 e ISO/DIS 45001 que se encontra em estado avançado de desenvolvimento, para o sucesso desta ação é fundamental a disponibilização de códigos de boas práticas que a promovam e facilitem, pelo que é essencial a criação de um grupo de trabalho que congregue as diversas entidades com responsabilidades na regulamentação do subsetor e que respondem em emergência, e que se encarregue pelos mesmos.

Outra iniciativa que poderá resultar numa melhoria da intervenção das empresas é a **implementação de sistemas de gestão da qualidade**, uma vez que fomentam a implementação de medidas normalizadas, a monitorização, o registo e documentação dos procedimentos e uma política de melhoria contínua, que poderão ser importantes para a gestão da segurança.

O **estabelecimento de códigos de boas práticas por tipo de atividade de risco acrescido** é fundamental para a implementação de diversas ações anteriormente referidas e pode constituir de abordagem sistemática e uniformizada das práticas e da gestão da segurança no subsetor.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

### 7.1. Síntese e discussão crítica do trabalho desenvolvido

O turismo, indiscutivelmente um setor de grande relevância à escala mundial e com um forte crescimento, dinâmica e diversificação, é um setor complexo e multidisciplinar (OMT, 1998b; UNWTO, 2015). Dada a sua abrangência e continuada evolução, existe grande margem para investigação e desenvolvimento de estudos científicos e técnicos. A investigação empírica, permitindo recolher dados e informação de suporte a abordagens mais teóricas, é fundamental para o conhecimento do setor. Nesta tese procura-se contribuir com uma abordagem empírica, incidindo numa área específica, aplicando os instrumentos de medida e recorrendo à triangulação de diferentes tipos de fontes e de métodos.

A investigação em segurança e gestão do risco no turismo de aventura encontra-se em evolução mas ainda é um tema pouco estudado apesar da pertinência e importância de que se reveste. As temáticas relativas à gestão do risco são muitas vezes omitidas por parte de alguns *stakeholders* do subsector do turismo de aventura, por se tratar de um assunto socialmente sensível.

Atendendo a que um evento negativo pode comprometer a sustentabilidade de uma empresa, de um produto ou de um destino, e num contexto de valorização das práticas de turismo de aventura, com esta tese apresenta-se um contributo para um melhor entendimento das práticas de segurança nestas atividades em Portugal e, consequentemente, para a gestão da segurança, tendo em vista a qualidade dos serviços.

Esta investigação parte das novas dinâmicas do turismo e de novos paradigmas e conceitos, como o turismo alternativo, os novos turistas, ou a sustentabilidade e a qualidade. Atendendo ao desenvolvimento de práticas turísticas alternativas e ao crescimento do subsector da animação turística, o foco deste trabalho centra-se no turismo de aventura, principalmente nos aspetos que se referem à segurança.

O desenvolvimento do turismo de aventura resulta de fatores como a mudança de estilos de vida, aliada à postura de risco-aventura-desafio das sociedades contemporâneas, à maior sensibilidade ambiental, à mercantilização dos espaços naturais e ao impacto da tecnologia (Beedie e Hudson, 2003), assim como da convergência de consumidores que exigem uma experiência turística diferente, com os

operadores e destinos turísticos a adaptarem os seus produtos para atender a esta procura (ATTA e GWU, 2013).

Neste enquadramento, é fundamental que as empresas de animação turística atuem de forma a minimizar o risco para níveis aceitáveis, maximizando os fatores de segurança.

O contexto do subsetor da animação turística, onde predominam as empresas de pequena dimensão, pode dificultar a implementação de medidas de segurança, pois segundo DOL (2010b) as pequenas empresas tendem a ter um foco operacional do dia-a-dia e podem ter limitações de recursos, de tempo ou de competências para melhorar a gestão da sua atividade, tais como sistemas de gestão da segurança e planeamento estratégico. Ainda assim, os prestadores de serviços de turismo de aventura devem assegurar medidas preventivas razoáveis para garantir a segurança dos participantes e dos técnicos. Partindo de uma avaliação do risco, para determinar o nível de risco de uma atividade, devem equilibrar as medidas de controlo com o tempo, dificuldade, custo-benefício e risco adicional envolvido para evitar ou minimizar o risco (CEN, 2015; PRCA, 2014).

Esta perspetiva pressupõe a necessidade de responsabilizar e incentivar as empresas de animação turística, por serem o ator com maior preponderância na componente operacional, mas simultaneamente outros agentes, como entidades públicas ou governamentais e os próprios turistas. Para Smulders *et al.* (2013) o envolvimento e boa vontade das partes interessadas é um elemento fundamental para alcançar a eficácia das medidas de segurança a implementar. Neste sentido, é essencial assumir a cultura da segurança, estimulando o envolvimento de todos os *stakeholders*, quer em iniciativas voluntárias, quer em medidas obrigatórias.

A expansão do turismo na natureza e de aventura, bem como os riscos associados, reforçam a necessidade de adotar de medidas de segurança adequadas, pois a segurança é um dos requisitos essenciais para a qualidade do serviço e da experiência, e deve ser o foco para um desenvolvimento sustentável e responsável dos produtos e destinos de turismo de aventura.

Nesta investigação procurou-se sustentar um conjunto de iniciativas tendo em vista a melhoria da segurança e a qualidade de serviço nas atividades de turismo de aventura. Assim, através de uma abordagem de triangulação dos resultados obtidos na aplicação de instrumentos de medida orientados para as temáticas em estudo, nomeadamente, nos questionários aplicados às empresas de animação turística e nas

entrevistas aplicadas a diversos *stakeholders* com intervenção relevante para a segurança no subsetor, bem como com o cruzamento com outras realidades analisadas na revisão da literatura, procurou-se encadear um conjunto de medidas consubstanciadas na proposta de abordagem para a gestão da segurança no turismo de aventura apresentada no capítulo 6 deste trabalho.

Considerando a dificuldade de implementação de sistemas de gestão da segurança e da qualidade ou de outros procedimentos estruturados, pela exigência, complexidade ou custo, recomenda-se, na proposta de abordagem para a gestão da segurança apresentada, um ajustamento das medidas à realidade das empresas e das atividades, aconselhando-se o faseamento dos processos e uma ponderação da sua obrigatoriedade.

A proposta materializada, com base na discussão e análise crítica desenvolvida ao longo do trabalho, sintetiza-se pela necessidade de:

- Regulamentação e normalização específica, que permita estabelecer requisitos mínimos para o enquadramento das atividades de turismo de aventura e uniformizar práticas e a gestão da segurança no subsetor;
- Formação, documentação e apoio técnico para diversos *stakeholders* do turismo de aventura, de modo a proporcionar condições que facilitem a adoção de medidas de gestão da segurança;
- Sensibilização e informação dos diversos *stakeholders* do turismo de aventura, através de mecanismos que permitam dar a conhecer as medidas de gestão da segurança disponíveis, sensibilizando para a importância das mesmas;
- Boas práticas e certificação, que permitam estabelecer códigos de boas práticas que fomentem a implementação de sistemas de gestão e outras ações que fomentem a consolidação da segurança e da qualidade de serviço.

## **7.2. Conclusões**

Este estudo pretende contribuir para o conhecimento sobre as práticas de gestão da segurança em turismo de aventura, nomeadamente em Portugal. Apresenta-se uma proposta de abordagem para a gestão da segurança, sustentada na perspetiva dos *stakeholders* com intervenção nesta área e, tendo por base as principais necessidades de gestão do risco e as oportunidades de atuação e intervenção consideradas essenciais para assegurar a melhoria contínua da oferta e a qualidade dos serviços e sustentabilidade dos destinos e produtos de turismo de aventura. Considerando problemática da

investigação, procurou-se estabelecer uma metodologia que conjugasse o teórico e o concetual, a investigação empírica e a análise crítica, que permitisse uma resposta mais robusta aos objetivos e à questão central da investigação, e possibilitasse a validação das hipóteses definidas.

O primeiro objetivo específico consistiu em caracterizar o turismo na natureza e o turismo de aventura, e as motivações para a sua prática. A consecução deste objetivo teve como ponto de partida a revisão da literatura, nomeadamente nas secções 2.1, 2.2, 2.4 e 2.5, bem como o recurso a investigação empírica com aplicação de questionários dirigidos às empresas de animação turística, cujos resultados foram apresentados na secção 5.2.2. As análises desenvolvidas nas secções 2.5, 5.2.1 e 5.2.2, sintetizadas na secção 5.4, permitiram responder a outro objetivo específico desta investigação, nomeadamente a caracterização do subsetor da animação turística em Portugal.

O terceiro objetivo específico consistiu em enquadrar conceptualmente a gestão da segurança e a gestão do risco, e a sua relevância para o turismo de aventura, tendo sido alcançado no capítulo 3, principalmente nas secções 3.2 e 3.3.

Com a aplicação dos questionários e entrevistas, analisadas no capítulo 5, foi possível responder: ao quarto objetivo específico, identificar o contexto de operacionalização das atividades de animação turística em Portugal, incluindo as atitudes e práticas relativas à segurança da prestação de serviços e as condições de resposta em caso de emergência; ao quinto, inquirir as empresas de animação turística, em geral, relativamente aos principais fatores com influência na segurança para técnicos e clientes e, especificamente, para duas atividades de risco acrescido como estudos de caso, designadamente o *canyoning* e o arborismo; e ao sexto, inquirir *stakeholders* relevantes para a definição do contexto e regulamentação destas atividades em Portugal.

Por fim, a consecução do último objetivo específico, cujos resultados foram apresentados no capítulo 6, resultou numa proposta de abordagem sistemática e estruturada para a gestão da segurança em turismo de aventura, tendo por base a revisão da literatura, capítulo 3, os resultados dos questionários, secções 5.2.3, 5.2.4, 5.2.5 e 5.2.6, e das entrevistas aplicadas, secção 5.3, assim como a aplicação de triangulação aos resultados, secção 5.4.

Os resultados dos questionários e das entrevistas permitiram validar, na sua generalidade, as hipóteses de estudo formuladas, como se explica em seguida.

A hipótese de que as empresas de animação turística, em Portugal, não aplicam de forma generalizada metodologias de avaliação e gestão do risco adequadas às

necessidades das práticas de turismo de aventura, foi validada pelos resultados do questionário aplicado aos prestadores de serviços de animação turística, por se ter verificado que a maioria das empresas não aplica um processo de gestão do risco fundamentado nas normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009, bem como não considera as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza. Pode-se constatar também que são poucas empresas de animação turística que já implementam um sistema de gestão da segurança. Apesar de se verificar que a maioria das empresas aplica outras medidas muito relevantes para a segurança, como o conhecimento dos locais de prática por parte dos técnicos ou os cuidados com a manutenção dos equipamentos, a confirmação desta hipótese é reforçada pelas insuficiências observadas ao nível de diversos procedimentos, como por exemplo os planos de emergência e de contingência, o registo de acidentes ou incidentes, ou a promoção de treinos para intervenção em caso de emergência. Assim, confirma-se também a observação de Smulders *et al.* (2013) que sugerem que as medidas de segurança existentes em Portugal não são muito eficazes.

Segundo Almeida e Silva (2014) a aplicação de processos de gestão do risco no subsetor da animação turística é ainda muito incipiente, quer pela complexidade das atividades, das diferentes dimensões de consequências e das características do subsetor, quer pela falta de orientações e ferramentas específicas para auxiliar os profissionais do subsetor, atendendo à exigência de competências muito específicas para o seu desenvolvimento. A criação de normas e de processos de avaliação da conformidade são essenciais para a sistematização de processos e disseminação de boas práticas de gestão do risco (ABETA e MT, 2009b). Contudo requerem o envolvimento e compromisso dos diversos intervenientes das empresas para uma aplicação de procedimentos que possa materializar uma estratégia de gestão do risco que minimize a ocorrência de acidentes e otimize a resposta aos mesmos (Almeida e Silva, 2013, p. 236).

A segurança dos praticantes e técnicos e o acompanhamento da evolução dos níveis de risco real deve assentar na adoção de uma abordagem metodológica preventiva, sistemática e estruturada de gestão do risco (Almeida e Silva, 2009). Assim, atendendo às características do turismo de aventura e à importância de uma adequada gestão do risco para uma efetiva redução do risco real e adequação do risco percebido, é fundamental o acolhimento de medidas que garantam uma postura preventiva, de aprendizagem e de melhoria contínua.



A segunda hipótese compreende que a adoção de medidas de gestão da segurança por parte das empresas de animação turística potencia a qualidade dos serviços de turismo de aventura. Esta hipótese também foi validada pelos resultados do questionário e das entrevistas. Na análise comparativa efetuada a alguns resultados do questionário verificam-se algumas diferenças estatisticamente significativas, podendo observar-se a maior valorização de aspetos de segurança e práticas de gestão do risco por parte das empresas que já implementam um sistema de gestão da segurança ou que contam com recursos humanos qualificados ao nível da segurança e saúde no trabalho. Considerando que, sem segurança, não pode existir qualidade e sustentabilidade nos serviços de turismo de aventura, entende-se que estes resultados refletem o reconhecimento que o investimento em formação específica e a implementação de um processo formal de gestão da segurança podem representar uma mais-valia importante para a segurança, qualidade e sustentabilidade das atividades de aventura. De salientar também a relevância atribuída pelas empresas de animação turística, a iniciativas como o código de conduta e boas práticas, sistema de gestão ambiental e sistema de gestão da qualidade. Os resultados das entrevistas ajudam a confirmar esta hipótese, pois há o entendimento que a segurança é um requisito para a qualidade, e que uma maior preocupação com a segurança poderá ser estruturante para a competitividade das empresas.

Os benefícios da aplicação de medidas de gestão da segurança excedem a prevenção de acidentes e de possíveis implicações para a saúde e bem-estar dos participantes e técnicos, pois permitem uma conduta verdadeiramente preventiva, um melhor planeamento e operacionalização das atividades, bem como uma melhor resposta em caso de acidente. A adoção de uma adequada política de gestão da segurança, para além da questão estruturante, a segurança, potencia a disseminação de boas práticas nas atividades e consequentemente a valorização da qualidade, da sustentabilidade e da imagem das empresas, dos produtos e dos destinos de turismo de aventura.

Neste sentido, as empresas de animação turística devem estabelecer uma política de gestão da segurança assente em três pilares, o da segurança, o socio-ambiental e o legal (ABETA e MT, 2009b, p. 33), ou seja, uma política abrangente, que expresse o compromisso com o cumprimento da legislação e normas de saúde e segurança, a prevenção de danos graves e a melhoria contínua (IPQ, 2008; ISO, 2014; MBIE, 2013),

e que se focalize na proteção do ambiente, das pessoas e da imagem da empresa, do produto e do destino (Williams e Soutar, 2005).

A hipótese de que, para a efetiva implementação de abordagens de gestão do risco pelas empresas de animação turística, é recomendável o estabelecimento de requisitos mínimos para a prática, quer para uma aplicação geral, quer por atividade, consolidados em estudos específicos promovidos pelas entidades que regulamentam a atividade, também foi validada. A importância da definição de requisitos mínimos é reconhecida por todos os grupos de *stakeholders* inquiridos, sendo de destacar a preocupação manifestada pela falta de requisitos ao nível da formação e qualificação dos recursos humanos que enquadram atividades de turismo de aventura. A regulamentação de outros requisitos também foi considerada relevante, como por exemplo no que respeita aos equipamentos utilizados nas atividades de aventura. Apontam ainda que a definição de padrões orientadores, sem cariz obrigatório, como a definição de rácios cliente/técnico pode ser importante. Para além destas preocupações as empresas, numa perspetiva mais particular, evidenciam no âmbito do *canyoning* a importância da regulamentação específica e fiscalização dos procedimentos e das empresas. Já ao nível do arborismo destacam a manutenção regular das estruturas.

Reconhecendo as insuficiências do atual enquadramento legal do subsetor, ao nível da regulamentação para o enquadramento, considera-se imprescindível alterar este quadro. Silva e Carvalhinho (2016) consideram a regulamentação omissa e apontam para o estabelecimento de requisitos mínimos de competências para o enquadramento de atividades de risco acrescido, que fomente práticas responsáveis, nomeadamente, em termos de equipamento, responsabilidade e enquadramento de grupos.

A definição de requisitos é muito importante para se alcançarem padrões de segurança elevados no turismo de aventura, principalmente ao nível da formação e qualificação dos recursos humanos, que devem ser tidos como elementos fundamentais na cadeia de segurança atendendo à sua influência sobre outros fatores de risco e, consequentemente, na qualidade dos serviços prestados e bem-estar dos participantes. De acordo com Silva e Carvalhinho (2016), para melhorar a segurança nestas práticas é indispensável garantir uma adequada planificação, gestão e enquadramento das atividades, sendo para tal fundamental uma apropriada qualificação dos diversos intervenientes (empresários, gestores e técnicos).

Ainda assim, para Almeida e Silva (2013), a efetiva implementação de uma abordagem metodológica de gestão do risco, por parte dos prestadores de serviços de

turismo de aventura, só será viável se estiver associada a um mecanismo obrigatório ou a vantagens competitivas evidentes.

A quarta hipótese, de que atendendo aos riscos associados, o desenvolvimento de uma cultura de segurança mais efetiva nas atividades de turismo de aventura deve ser estabelecida com os contributos e a estreita articulação entre os vários *stakeholders* com intervenção relevante no subsetor, foi validada pelos resultados das entrevistas e do questionário. Apesar de se verificar algum afastamento entre entidades com intervenção no subsetor, a maioria dos entrevistados reconhece a necessidade de uma melhor articulação dos principais atores do turismo de aventura, observando-se uma grande disponibilidade para um diálogo mais proveitoso e continuado. Os entrevistados constataam que um profícuo encadeamento entre os diferentes *stakeholders* pode facilitar a identificação e a antecipação dos problemas e também a melhor resolução dos mesmos, ou seja, o desenvolvimento e implementação de iniciativas mais consensuais em prol da segurança no turismo de aventura. Em resposta ao questionário, as empresas de animação turística destacam a importância da melhoria na articulação com as entidades que gerem o território.

Importa assegurar a articulação efetiva dos atores do turismo e envolver os agentes com responsabilidade em domínios como o planeamento e ordenamento do território, a proteção civil e a saúde, entre outros, para se conseguir uma atuação proactiva em conformidade com os riscos específicos das atividades turismo de aventura (Almeida, 2016). Fica claro que uma evolução ao nível das relações entre *stakeholders*, com a conjugação de esforços coletivos, é fundamental para o desenvolvimento da cultura de segurança no turismo de aventura e para uma proactiva avaliação de riscos e identificação de medidas de controlo para atividades ou locais de maior risco ou complexidade.

Por fim, é de salientar o *feedback* de algumas empresas que referiram que o simples facto de terem respondido ao questionário, as alertou para diversas questões ou práticas de segurança e gestão do risco. Paralelamente, alguns dos entrevistados também referiram que a colaboração com esta investigação lhes permitiu ficar mais conscientes de algumas problemáticas ao nível da segurança no subsetor da animação turística, em particular para as atividades de turismo de aventura, e ter uma perspetiva diferente sobre as oportunidades para a sua atuação.

### 7.3. Limitações e propostas de desenvolvimento futuras

Tal como qualquer estudo, nesta investigação assumem-se limitações e dificuldades desde logo associadas à problemática abordada, algo complexa e melindrosa, e por se procurar conhecer as necessidades ao nível da segurança do setor da animação turística, em particular nas atividades de turismo de aventura, bem como pela apresentação e discussão de propostas e soluções que possam estabelecer ruturas e contribuir para o desenvolvimento do subsetor.

A situação ideal passaria pela auscultação de todos os *stakeholders* com influência na segurança e gestão do risco das atividades de aventura no âmbito da animação turística, como especialistas e investigadores nas áreas do turismo e da segurança e gestão do risco, e os próprios participantes nas atividades. Contudo, como se pode compreender, a inquirição destes atores, apesar de permitir conhecer outras perspetivas, resultaria num processo árduo, moroso e dispendioso que poderia comprometer a exequibilidade de uma investigação académica necessariamente com limitações de tempo.

Outro aspeto pertinente seria o alargamento do campo de pesquisa à generalidade das empresas de animação turística das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, que não se concretizou pela dificuldade em diferenciar as empresas que desenvolvem atividades de turismo na natureza e de aventura das empresas que apenas desenvolvem atividades de animação cultural, uma vez que são poucas as empresas destas regiões que se encontram inscritas no RNAAT e o sistema de registo nas regiões autónomas portuguesas torna difícil realizar essa diferenciação de forma simples.

Embora o questionário aplicado fosse dirigido, em grande parte, para a generalidade das empresas de animação turística que operacionalizem atividades de turismo de aventura, independentemente das atividades desenvolvidas, o recurso a duas atividades estudo de caso permite obter resultados com alguma particularidade, sem comprometer a possibilidade de generalizar grande parte das conclusões para a globalidade das atividades. Assim, considera-se que a realização deste tipo de investigação tendo algumas atividades de turismo de aventura como estudo de caso, pode ser importante para o conhecimento das especificidades de cada atividade e para o reconhecimento de pontos comuns e divergentes, conduzindo a uma caracterização mais alargada da problemática da segurança no subsetor, e facilitando a antecipação de estratégias de planeamento e gestão da segurança neste tipo de práticas.

O acesso aos dados das seguradoras, relativamente à participação de sinistros também teria sido enriquecedor e poderia ajudar a identificar melhor os níveis de risco e as oportunidades de atuação. Contudo, não foi possível ter acesso a dados representativos uma vez que apenas uma seguradora se disponibilizou para ceder essa informação.

A proposta de abordagem para a gestão da segurança apresentada nesta investigação estabelece ruturas e inovação em relação ao contexto atual, mas reveste-se de algumas dificuldades, desde logo pelo seu alargado nível de atuação, bem como pelo envolvimento e a necessidade de articulação de diversos *stakeholders*. Assim, para o seu reconhecimento e enriquecimento seria igualmente interessante a elaboração de outras pesquisas e de análises críticas, investigações que refletissem sobre as atitudes e práticas relativas à segurança da prestação de serviços de turismo de aventura, de forma a acompanhar e documentar as alterações e evoluções sentidas. Paralelamente, estudar de forma continuada estas temáticas é indispensável para monitorizar as necessidades e oportunidades de atuação para assegurar a melhoria contínua da oferta de atividades de turismo de aventura em Portugal.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABETA, MT. (2009a). *Manual de boas práticas – arborismo*. Belo Horizonte: Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura e Ministério do Turismo.
- ABETA, MT. (2009b). *Manual de boas práticas – sistema de gestão da segurança*. Belo Horizonte: Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura e Ministério do Turismo.
- Almeida, M. C. (2016). Resiliência e gestão do risco no turismo. In Silva, F., Umbelino, J. (Eds.), *Planeamento e desenvolvimento turístico*. Lisboa: Lidel.
- Almeida, M. C., Silva, F. (2009). Gestão do risco em animação turística. In Soares, C., Jacinto, C., Teixeira, A., Antão, P. (Eds.), *Riscos industriais e emergentes* (pp. 309-322). Lisboa: Salamandra.
- Almeida, M. C., Silva, F. (2013). Matriz de dados para aplicação da gestão do risco em animação turística. In Almeida, M. C. (Ed.), *Turismo e desporto na natureza* (pp. 221-237). Estoril: ADA Desnível, ESHTe.
- Almeida, M. C., Silva, F. (2014). Segurança e gestão do risco em desportos na natureza e turismo ativo. In Carvalhinho, L. (Ed.), *Desporto de natureza e turismo ativo - contextos e desenvolvimento* (pp. 107-123). Rio Maior: Escola Superior de Desporto de Rio Maior - Instituto Politécnico de Santarém.
- Almeida, M. C., Vieira, P., Ribeiro, R. (2006). *Uso eficiente da água no sector urbano*. Lisboa: IRAR, INAG, LNEC.
- Almeida, P. (2004). A gestão da animação turística como sustentação do aumento das taxas de ocupação. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 1, 23-30.
- Almeida, P., Araújo, S. (2012). *Introdução à gestão da animação turística*. Lisboa: Lidel.
- Alves, T., Ferreira, C. (2009). O lado lunar da animação turística : uma estratégia de planeamento e desenvolvimento turístico e territorial. In Peres, A., Lopes, M. (Eds.), *Animação turística* (pp. 96-106). Chaves: Associação Portuguesa de Animação e Pedagogia.
- Ander-Egg, E. (2008). *Metodología y práctica de la animación sociocultural* (22 ed.). Madrid: Editorial CCS.
- ANETURA. (2005). *Turismo activo e de natureza em Portugal: estudo sobre o sector*: Associação Nacional de Empresas de Turismo Activo.

- Angelkova, T., Koteski, C., Jakovlev, Z., Mitrevska, E. (2012). Sustainability and competitiveness of tourism. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 44, 221-227.
- Archer, B., Cooper, C., Ruhanen, L. (2005). The positive and negative impacts of tourism. In Theobald, W. (Ed.), *Global Tourism* (pp. 79-102). Burlington: Elsevier.
- Aspas, J. (2000). *Los deportes de aventura. Consideraciones jurídicas sobre el turismo activo* (22 ed.). Saragoça: Prames.
- ATTA, GWU. (2013). *Adventure tourism market study 2013* (22 ed.). Seattle: The Adventure Travel Trade Association, The George Washington University.
- ATTA, GWU, VWC. (2011). *Adventure tourism development index 2010 report* (22 ed.). Seattle: The Adventure Travel Trade Association, The George Washington University, Vital Wave Consulting.
- ATTA, GWU, VWC. (2012). *Adventure tourism development index 2011 report* (22 ed.). Seattle: The Adventure Travel Trade Association, The George Washington University, Vital Wave Consulting.
- Baloglu, S., Uysal, M. (1996). Market segments of push and pull motivations: a canonical correlation approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(3), 32-38.
- Baptista, L. (2004). *Territórios lúdicos (e o que torna lúdico um território): ensaio sobre um ponto de partida*. Paper presented at the V Congresso Português de Sociologia - Sociedades Contemporâneas - Reflexividade e Acção, Braga.
- Barbosa, A. (2013). Animação turística – oportunidades da crise. In Almeida, M. C. (Ed.), *Turismo e desporto na natureza* (pp. 191-197). Estoril: ADA Desnível, ESHTe.
- Beck, U. (1992). *Risk society: towards a new modernity*. London: SAGE Publications.
- Beedie, P. (2003). Adventure tourism. In Hudson, S. (Ed.), *Sport and adventure tourism* (pp. 203-239). New York: The Haworth Hospitality Press.
- Beedie, P. (2013). Managing risk: an analysis of adventure tourism in Britain. In Almeida, M. C. (Ed.), *Turismo e desporto na natureza* (pp. 201-220). Estoril: ADA Desnível, ESHTe.
- Beedie, P., Hudson, S. (2003). Emergence of mountain-based adventure tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 625-643.
- Beni, M. (2007). *Análise estrutural do turismo* (12 ed.). São Paulo: Editora Senac.
- Bentley, T., Cater, C., Page, S. (2010). Adventure and ecotourism safety in Queensland: operator experiences and practice. *Tourism Management*, 31(5), 563-571.

- Bentley, T., Page, S. (2008). A decade of injury monitoring in the New Zealand adventure tourism sector: a summary risk analysis. *Tourism Management*, 29(5), 857-869.
- Bentley, T., Page, S., Laird, I. (2000). Safety in New Zealand's adventure tourism industry: the client accident experience of adventure tourism operators. *J Travel Med*, 7(5), 239-245.
- Bentley, T., Page, S., Laird, I. (2001). Accidents in the New Zealand adventure tourism industry. *Safety Science*, 38(1), 31-48.
- Berno, T., Bricker, K. (2001). Sustainable tourism development: the long road from theory to practice. *International Journal of Economic Development*, 3(3), 1-18.
- Betrán, A., Betrán, J. (1999). Las actividades físicas de aventura en la naturaleza. Estudio da la oferta y la demanda en el sector empresarial. *Apunts: Educación Física e Deportes*, 57, 86-94.
- Betrán, J. (2003). Rumo a um novo conceito de ócio activo em Espanha: As actividades físicas de aventura na natureza. In Marinho, A., Bruhns, H. (Eds.), *Turismo, lazer e natureza* (pp. 157-202). São Paulo: Manole.
- Borges, M., Lima, S. (2006). O turismo de montanha: abordagem conceptual e enquadramento do produto. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 6, 157-165.
- Brito, B. (2000). *O turista e o viajante: contributos para a conceptualização do turismo alternativo e responsável*. Paper presented at the IV Congresso Português de Sociologia - Sociedade Portuguesa: Passados Recentes, Futuros Próximos, Coimbra.
- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research* (2 ed.): Guilford Publications.
- Buckley, R. (2000). Tourism in the most fragile environments. *Tourism Recreation Research*, 25(1), 31-40.
- Buckley, R. (2006). *Adventure tourism*. Wallingford: CABI.
- Buckley, R. (2010). *Adventure tourism management*. London: Butterworth-Heinemann.
- Buckley, R. (2012). Rush as a key motivation in skilled adventure tourism: resolving the risk recreation paradox. *Tourism Management*, 33(4), 961-970.
- Buhalis, D. (2001). The tourism fenómeno. The new tourist and consumer. In Wahab, S., Cooper, C. (Eds.), *Tourism in the age of globalisation* (pp. 69-96). Londres: Routledge.
- Burnay, M. (2006). O Turismo sustentável e o turismo de natureza: constrangimentos e oportunidades. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 6, 167-179.
- Campêlo, Á. (2000). O autêntico e o banal: como descrever a experiência turística? *Revista Antropológicas*, 205-216.



- Carvalhinho, L., Bento, T., Rosa, P. (2013). Desporto, ambiente e turismo ativo: estado da arte e relações emergentes. *Revista da UIIPS*, 1, 174-193.
- Castelli, G. (2001). *Turismo: actividade marcante* (4 ed.). Caxias do Sul: EDUCS.
- Cater, C. I. (2000). Can I play too? Inclusion and exclusion in adventure tourism. *The North West Geographer*, 3, 49-59.
- Cater, C. I. (2006). Playing with risk? participant perceptions of risk and management implications in adventure tourism. *Tourism Management*, 27(2), 317-325.
- Cavaco, C. (1999). O mundo rural português: desafios e futuros. In Cavaco, C. (Ed.), *Desenvolvimento rural - desafio e utopia, estudos para o planeamento regional e urbano (nº50)* (pp. 135-148). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Cavaco, C. (2006). Práticas e lugares de turismo. In Fonseca, M. (Ed.), *Desenvolvimento e território. Espaços rurais e pós-agrícolas e novos lugares de turismo e lazer* (pp. 299-362). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Cavaco, C., Simões, J. M. (2009). Turismo de nicho: uma introdução. In Simões, J., Ferreira, C. (Eds.), *Turismo de nicho. Motivações, produtos, territórios* (pp. 15-39). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Chaves, A., Mesalles, L. (2001). *El Animador. Cómo organizar las actividades de los clientes en un hotel divertido*. Barcelona: Edições Laertes.
- Cimiano, J. (2003). El uso del GPS en actividades desarrolladas en la naturaleza. *Apunts: Educación Física e Deportes*, 73, 70-75.
- CLO2. (2010). *European research report for the outdoors*: Leonardo CLO2, European Confederation of Outdoor Employers.
- Cloke, P., Perkins, H. (2002). Commodification and adventure in New Zealand tourism. *Current Issues in Tourism*, 5(6), 521-549.
- Cohen, E. (1972). Toward a sociology of international tourism. *Social Research*, 39(2), 164-182.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Fyall, A., Wanhill, S. (2007). *Turismo - princípios e práticas* (3 ed.). Campo Alegre: Bookman.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow - the psychology of optimal experience* (4 ed.). New York: HarperCollins Publishers.
- CTP. (2005). *Reinventando o turismo em Portugal* (22 ed.). Lisboa: Confederação do Turismo Português.
- Cunha, L. (2003). *Perspectivas e tendências do turismo*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.

- Cunha, L. (2003b). *O espaço, o desporto e o desenvolvimento*. Lisboa: FMH.
- Cunha, L. (2006). *Economia e política do turismo*. Lisboa: Verbo.
- Cunha, L. (2009). *Introdução ao turismo* (4 ed.). Lisboa: Verbo.
- Damásio, B. F. (2012). Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. *Avaliação Psicológica*, 11, 213-228.
- Dickson, T., Dolnicar, S. (2004). *No risk, no fun. The role of perceived risk in adventure tourism*. Paper presented at the 13th International Research Conference of the Council of Australian University Tourism and Hospitality Education, Melbourne.
- DOL. (2010a). *International stock-take of risk management and safety in the adventure and outdoor commercial tourism sectors* (4 ed.). Wellington: Department of Labour - New Zealand.
- DOL. (2010b). *Review of risk management and safety in the adventure and outdoor commercial sectors in New Zealand 2009/10* (4 ed.). Wellington: Department of Labour - New Zealand.
- DRTA. (2014). *Empreendimentos e atividades* [4 de Fevereiro de 2014]. Retrieved from: <http://www.azores.gov.pt/ext/drt-pa/listagem.aspx?ilhas=&atividades=9|1|8>
- DRTM. (2014). *Empresas de animação turística* [4 de Fevereiro de 2014]. Retrieved from: <http://www.visitmadeira.pt/?s=menu&e=/pro/empresas-de-animacao-turistica&i=por>
- Dumazedier, J. (1979). *Sociologia empírica do lazer*. São Paulo: Perspectiva.
- Eagles, P., Rollins, R. (2009). Park Tourism and Ecotourism. In Dearden, P., Rollins, R. i. (Eds.), *Parks and protected areas in Canada: planning and management* (3 ed., pp. 314-341). Toronto: Oxford University Press.
- EC. (2003). *A manual for evaluating the quality performance of tourist destinations and services*. Luxembourg: European Communities.
- Elias, N., Dunning, E. (1992). *Memória e sociedade: a busca da excitação* (4 ed.). Lisboa: Difel.
- ERCA. (2015). *The UK ropes course guide* (4.1 ed.): European Ropes Course Association.
- Esteves, E. (2015). *Animação turística como fator de eleição de um destino - perspectiva do visitante*. (Tese de Doutoramento), Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Esteves, E., Fernandes, P., Cardoso, C. (2013). Animação turística como fator implícito da procura turística. In Santos, J., Águas, P., Ribeiro, F. (Eds.), *Book of Proceedings – TMS – Management Studies International Conference – Algarve 2012* (pp. 87-92). Faro: ESGHT – Universidade do Algarve.

- Ewert, A. (1985). Why people climb: the relationship of participant motives and experience level to mountaineering. *Journal of Leisure Research*, 17(3), 241-250.
- Fave, A., Bassi, M., Massimini, F. (2003). Quality of experience and risk perception in high-altitude rock climbing. *Journal of Applied Sport Psychology*, 15(1), 82-98.
- Fluker, M. (2005). *Perceived risk in adventure tourism*. (PhD Thesis), Victoria University, Melbourne.
- Fredman, P., Reinius, S., Lundberg, C. (2009). *Nature tourism in Sweden: Definitions, extent, statistics*. Härnösand: ETOUR - European Tourism Research Institute.
- Fredman, P., Tyrväinen, L. (2010). Frontiers in nature-based tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 10(3), 177-189.
- Fuller, C., Drawer, S. (2004). The application of risk management in sport. *Sports Medicine*, 34(6), 349-356.
- Gale, T., Hill, J. (2009). Ecotourism and environmental sustainability: an introduction. In Gale, T., Hill, J. (Eds.), *Ecotourism and environmental sustainability: principles and practice* (pp. 3-16). Farnham: Ashgate Publishing.
- Gammon, S., Robinson, T. (2003). Sport and tourism: a conceptual framework. *Journal of Sport & Tourism*, 8(1), 21-26.
- Gavinho, E., Silva, M. (2016). Espaços naturais: o desafio de planejar um destino turístico. In Silva, F., Umbelino, J. (Eds.), *Planeamento e desenvolvimento turístico*. Lisboa: Lidel.
- Giddens, A. (1995). *As consequências da modernidade* (22 ed.). Oeiras: Celta Editora.
- Gil, A. (2003). La evaluación del medio para la práctica de actividades turístico-deportivas en la naturaleza. *Cuadernos de Turismo*, 12, 131-149.
- Gillis, H. L., Speelman, E. (2008). Are Challenge (Ropes) Courses an Effective Tool? A Meta-Analysis. *Journal of Experiential Education*, 31(2), 111-135.
- Goeldner, C., Ritchie, J. (2009). *Tourism: principles, practices and philosophies* (11 ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Hall, C. M. (2008). *Tourism Planning: Policies, Processes and Relationships*: Pearson/Prentice Hall.
- Hardiman, N., Burgin, S. (2010). Visit impacts and canyon management in the Blue Mountains, Australia: Canyoners' perspectives and wilderness management. *Managing Leisure*, 15(4), 264-278.
- Hardiman, N., Burgin, S. (2011). Canyoning adventure recreation in the Blue Mountains World Heritage Area (Australia): The canyoners and canyoning trends over the last decade. *Tourism Management*, 32(6), 1324-1331.

- Hill, M. M., Hill, A. (2008). *Investigação por questionário* (2 ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Hirsch, A. A. (2008). *Gestión del riesgo en montaña y en actividades al aire libre* (22 ed.). Madrid: Ediciones Desnivel.
- Hirsch, A. A. (2012). *Riesgo y liderazgo. Cómo organizar y guiar actividades en el medio natural* (22 ed.). Madrid: Ediciones Desnivel.
- HSE. (2001). *Reducing risks, protecting people. HSE's decision-making process* (22 ed.). Norwich: Health and Safety Executive Books.
- Hudson, S. (2003). *Sport and adventure tourism*. New York: Haworth Hospitality Press.
- Hudson, S., Hudson, P., Miller, G. (2004). The measurement of service quality in the tour operating sector: a methodological comparison. *Journal of Travel Research*, 42(3), 305-312.
- Inskip, E. (1991). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*: Van Nostrand Reinhold.
- Ioannides, D., Debbage, K. (1998). *The economic geography of the tourist industry: a supply-side analysis*. New York: Routledge.
- Jafari, J. (2003). *Encyclopedia of tourism*. Londres: Routledge.
- Joaquim, G. (2003). Turismo sustentável: o desafio da inovação e da tradição. In Simões, O., Cristóvão, A. (Eds.), *TERN: turismo em espaços rurais e naturais* (pp. 57-64). Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra.
- Kim, S., Lee, C., Klenosky, D. (2003). The influence of push and pull factors at Korean national parks. *Tourism Management*, 24(2), 169-180.
- Labollita, M., Farré, M. (2005). *Animación en el ámbito turístico*. Madrid: Pirámide.
- Lança, R. (2009). *Animação desportiva e tempos livres – perspectivas de organização* (4 ed.). Lisboa: Texto Editores.
- Laranjo, J. (2013). A gestão (in)sustentável do turismo de natureza na rede nacional de áreas protegidas. In Almeida, M. C. (Ed.), *Turismo e desporto na natureza* (pp. 156-178). Estoril: ADA Desnivel, ESHTe.
- Le Breton, D. (2000). *Passions du risque*. Paris: Métailié.
- Leiper, N. (1979). The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 390-407.
- Leitão, J. (2002). Aventura: um conceito multidimensional. In Serpa, S., Araújo, D. (Eds.), *Psicologia do desporto e do exercício. Compreensão e aplicações* (pp. 79-85). Lisboa: UTL-FMH.

- Lepp, A., Gibson, H. (2008). Sensation seeking and tourism: tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29(4), 740-750.
- Léséleuc, E., Gleyse, J., Marcellini, A. (2002). The practice of sport as political expression?: rock climbing at Claret, France. *International Sociology*, 17(1), 73-90.
- Loewenstein, G. (1999). Because it is there: the challenge of mountaineering... for utility theory. *Kyklos*, 52(3), 315-343.
- Lopes, M. (2008). *Animação sociocultural em Portugal* (2 ed.). Lisboa: APACM.
- Lorenzo, J. (2006). El GPS y sus aplicaciones en las actividades físicas en el medio natural en el ámbito escolar. *Educación Física y Deportes*, 97.
- Magalhães, D. (1991). A sociedade perante o lazer. Geração do lazer ou do não-sei-que-fazer? *Revista da Faculdade de Letras: Sociologia*, 1, 165-174.
- Matute, J., Agurruza, B. (1995). Riesgo y actividades físicas en el medio natural: un enfoque multidimensional. *Apunts: Educación Física e Deportes*, 41, 94-107.
- McKercher, B. (2002). *Turismo de natureza: planeamento e sustentabilidade*. São Paulo: Contexto.
- Mehmetoglu, M. (2007a). Nature-based tourism: a contrast to everyday life. *Journal of Ecotourism*, 6(2), 111-126.
- Mehmetoglu, M. (2007b). Typologising nature-based tourists by activity — theoretical and practical implications. *Tourism Management*, 28(3), 651-660.
- Melo, R. (2013). *Desportos de natureza e desenvolvimento local sustentável. Análise dos praticantes e das organizações promotoras dos desportos de natureza*. (Tese de Doutoramento), Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Middleton, V., Clarke, J. (2002). *Marketing de turismo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Miranda, J., Lacasa, E., Muro, I. (1995). Actividades físicas en la naturaleza: un objeto a investigar. *Apunts: Educación Física e Deportes*, 41, 53-69.
- Moital, M., Dias, R. (2009). *Determinantes da satisfação do turista de golfe em Lisboa: uma comparação entre britânicos e nórdicos*. Paper presented at the III Congresso Internacional de Turismo de Leiria e Oeste, Leiria.
- Moreira, J. M. (2009). *Questionários: teoria e prática* (2 ed.). Coimbra: Livraria Almedina.
- Mota, A., Ladeiras, A., Costa, J. (2007). Contributos para um modelo de planeamento estratégico em turismo. In Calvo, J. A., FEDRA (Eds.), *Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro* (pp. 3087-3100). Logroño: Universidad de la Rioja.

- MT. (2008). *Turismo de aventura: orientações básicas*. Brasília: Ministério do Turismo.
- Neto, V. (2013). *Portugal Turismo - Relatório urgente*: Bnomics.
- Netto, A. (2010). Experiência e turismo: uma união possível. In Netto, A., Gaeta, C. (Eds.), *Turismo de experiência* (pp. 43-55). São Paulo: Senac.
- Neves, A. O., Magalhães, A., Relvas, S. (2001). *A competitividade das áreas rurais, uma abordagem na perspectiva das estratégias de marketing*. Paper presented at the 1º Congresso de Estudos Rurais - Ambiente e Usos do Território, Vila real.
- Neves, J. (2009). *Estudo das motivações turísticas e do comportamento em turismo dos seniores portugueses no mercado interno – o caso do INATEL e das Universidades Portuguesas da Terceira Idade* (4 ed.). Lisboa: INATEL.
- Nunes, P. (2010). *Desporto, turismo e ambiente: O turismo de natureza como pólo de atracção turística complementar ao produto sol & mar na sub-região do Litoral Alentejano*. (Tese de Doutoramento), Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Nyaupane, G., Morais, D., Graefe, A. (2004). Nature tourism constraints: a cross-activity comparison. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 540-555.
- ODIT. (2008). *Valorisation et promotion du tourisme et des loisirs sportifs de nature en zone de montagne*. Paris: Observation, Développement et Ingénierie Touristiques.
- Oliveira, A. (2008). Planejamento participativo como instrumento de desenvolvimento turístico responsável. *Caderno Virtual de Turismo*, 8(3).
- Oliveira, A. G. (2009). *Bioestatística, epidemiologia e investigação*. Lisboa: Lidel.
- Olmedo, R. (2010). *Tecnologías aplicadas a la seguridad en montaña: navegación por satélite y comunicaciones*. Paper presented at the I Congreso de Seguridad en Montaña, Zaragoza.
- OMT. (1985). *El papel de la animación turística en el desarrollo de las "vacaciones activas" y del "turismo temático" para favorecer el enriquecimiento de la experiencia de las vacaciones*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- OMT. (1998a). *Guide for local authorities on developing sustainable tourism*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- OMT. (1998b). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.
- OMT. (2003). *Guia de desenvolvimento do turismo sustentável*. Porto Alegre: BookmanHigh wire and swing.
- OMT. (2010). *Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo – la experiencia de las Américas*. Madrid: Organización Mundial de Turismo.

- OMT, COI. (2001). *Actividades deportivas de los alemanes, holandeses y franceses en sus vacaciones al extranjero*. Madrid: Organización Mundial de Turismo, Comité Olímpico Internacional.
- Otto, J., Ritchie, J. (1996). The service experience in tourism. *Tourism Management*, 17(3), 165-174.
- Page, S. (1997). *The cost of adventure tourism accidents for the New Zealand tourism industry*. Wellington: Tourism Policy Group, Ministry of Commerce.
- Page, S., Bentley, T., Walker, L. (2005). Scoping the nature and extent of adventure tourism operations in Scotland: how safe are they? *Tourism Management*, 26(3), 381-397.
- Peña, S. (2013). Evaluación de la adherencia a las medidas de seguridad en la práctica deportiva del barranquismo en la sierra de Guara (Huesca). *Arch Med Deporte*, 30(2), 91-95.
- Pereira, A., Felix, M. (2004). *A experiência do risco no alpinismo*. Paper presented at the V Congresso Português de Sociologia - Sociedades Contemporâneas - Reflexividade e Acção, Braga.
- Pestana, M. H., Gageiro, J. N. (2005). *Análise de dados para ciências sociais – a complementariedade do SPSS* (4 ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pimentel, G., Melo, R. (2013). Gestão do risco e segurança em desportos de aventura na natureza: regulamentação, normalização e certificação. O caso brasileiro. In Almeida, M. C. (Ed.), *Turismo e desporto na natureza* (pp. 239-258). Estoril: ADA Desnível, ESHTE.
- Pizam, A. (2010). Creating memorable experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 343-343.
- Pomfret, G. (2006). Mountaineering adventure tourists: a conceptual framework for research. *Tourism Management*, 27(1), 113-123.
- Poon, A. (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*. Wallingford: C.A.B. International.
- Poon, A. (2003). Competitive strategies for a new tourism. In Cooper, C. (Ed.), *Classic reviews in tourism* (pp. 130-142). Clevedon: Channel View Publications.
- Portillo, R. (2006). El turismo de naturaleza en España y su plan de impulso *Estudios Turísticos* (Vol. 169-170, pp. 7-38).
- Prentice, R. (2004). Motivação do turista e tipologias. In Lew, A., Hall, C. M., Williams, A. (Eds.), *Compêndio do Turismo* (pp. 297-315). Lisboa: Instituto Piaget.
- Priest, S., Gass, M. (1997). *Effective leadership in adventure programming*. New York: Human Kinetics.

- Puertas, X. (2004). *Animación en el âmbito turístico*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Purdy, G. (2010). ISO 31000:2009 - setting a new standard for risk management. *Risk Analysis*, 30(6), 881-886.
- Quivy, R., Campenhoudt, L. V. (2008). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Robinson, M., Novelli, M. (2005). Niche tourism: an introduction. In Novelli, M. (Ed.), *Niche Tourism: contemporary issues, trends and cases* (pp. 1-11). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Roche, A. (2008). *MIDE (Método para la información de excursiones). Manual de procedimientos (Versión 1.1)*. Zaragoza: MontañaSegura.
- Rodrigues, A. (2002). *A engenharia turística como factor de desenvolvimento regional: alguns conceitos e aplicações*. Paper presented at the IX Encontro nacional da APDR, Lisboa.
- Rodrigues, A. (2006). Espaços de turismo e de lazer urbanos - uma leitura geográfica. *Aportes y Transferencias*, 10(1), 22-34.
- Rodrigues, C. (2000). *Turismo de natureza. O desporto de natureza e a emergência de novos conceitos de lazer*. Paper presented at the III Jornadas de Geografia e Planeamento.
- Rohnke, K., Tait, C. M., Wall, J. B., Rogers, D. (2007). *The Complete Ropes Course Manual* (4 ed.): Kendall/Hunt Publishing Company.
- Santos, F. (2002). *Turismo - mosaico de sonhos: incursões sociológicas pela cultura turística*. Lisboa: Edições Colibri.
- Santos, N. (2005). Lazer, espaço e lugares. In Santos, N., Gama, A. (Eds.), *Lazer. Da libertação do tempo à conquista das práticas* (pp. 145-163). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Santos, N., Cunha, L. (2007). Novas oportunidades para o espaço rural. Análise exploratória no centro de Portugal. In Santos, N., Gama, A. (Eds.), *Lazer. Da libertação do tempo à conquista das práticas* (pp. 209-225). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Saura, P. (2010). Turismo activo e medio ambiente: una implicación necesaria. Aspectos jurídicos. *Cuadernos de Turismo*, 26, 153-176.
- Schmidt, L., Nave, J., Guerra, J. (2005). *Autarquias e desenvolvimento sustentável*. Porto: Fronteira de Caos.
- Schubert, P. (1996). *Seguridad y riesgo. análisis y prevención de accidentes de escalada* (22 ed.). Madrid: Ediciones Desnivel.
- Schubert, P., Stückl, P. (2007). *Montaña y seguridad, técnicas de aseguramiento y material* (22 ed.). Madrid: Ediciones Desnivel.



- Serra, F., Roca, E., Baeza, L., Sallent, O. (2010). Turismo activo y sostenibilidad en Cataluña: una valoración desde el sector privado. *Estudios Turísticos*, 183, 75-90.
- SG. (2012). *Consultation on developing a safety system for adventure activities in Scotland*. Edinburgh: Scottish Government.
- Sijtsma, K. (2009). On the use, the misuse, and the very limited usefulness of Cronbach's alpha. *Psychometrika*, 74(1), 107-120.
- Silva, F. (2008). *Sistemas de informação geográfica na internet aplicados ao turismo na natureza nos Açores - Projecto ZoomAçores*. (Dissertação de mestrado), Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação - Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.
- Silva, F. (2013a). Revisão crítica ao produto turismo de (na) natureza em Portugal. *Revista da UIIPS*, 1, 136-155.
- Silva, F. (2013b). *Turismo na natureza como base do desenvolvimento turístico responsável nos Açores*. (Tese de Doutoramento), Universidade de Lisboa, Lisboa.
- Silva, F. (2016). Planeamento e desenvolvimento turístico. In Silva, F., Umbelino, J. (Eds.), *Planeamento e desenvolvimento turístico*. Lisboa: Lidel.
- Silva, F., Almeida, M., Pacheco, P. (2014). *Por caminhos de água... nos Açores. Guia de canyoning*. Ponta Delgada: Turismo dos Açores.
- Silva, F., Almeida, M., Toste, J., Lopes, T. (2011). *Açores - guia dos agentes de animação turística e operadores marítimo-turísticos*. Angra do Heroísmo: ART - Associação Regional de Turismo.
- Silva, F., Carvalhinho, L. (2016). Turismo na natureza e de aventura. In Silva, F., Umbelino, J. (Eds.), *Planeamento e desenvolvimento turístico*. Lisboa: Lidel.
- Silva, J. S. (2009). *A visão holística do turismo Interno e a sua modelação*. (Tese de Doutoramento), Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Silva, M. (2010). *Modelos de formação em turismo e desporto de natureza: Estudo de caso do canyoning*. (Dissertação de mestrado), Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril.
- Silva, M., Silva, F., Carvalhinho, L. (2014). A importância da formação no turismo de aventura. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 21/22 (1), 255-264.
- Simões, J. M. (2008). Turismo, ordenamento e sustentabilidade do território: problemas e desafios. In Cavaco, C. (Ed.), *Turismo, inovação e desenvolvimento* (pp. 341-393). Lisboa: Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Smulders, H., Lapeyriere, J.-Y., O'Connor, A. (2013). *Non-regulatory measures related to the safety of outdoor leisure activities in the EU*. Huldenberg: DG SANCO.

- Soteras, I., Subirats, E., Strapazon, G. (2015). Epidemiological and medical aspects of canyoning rescue operations. *Injury*, 46(4), 585-589.
- Stanford, D. (2008). 'Exceptional visitors': dimensions of tourist responsibility in the context of New Zealand. *Journal of Sustainable Tourism*, 16(3), 258-275.
- Sung, H., Morrison, A., O'Leary, J. (2001). Segmenting the adventure travel market by activities: from the North American industry providers' perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 9(4), 1-20.
- Swarbrooke, J., Beard, C., Leckie, S., Pomfret, G. (2003). *Adventure tourism: the new frontier*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- THR. (2006a). *10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal - City breaks*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- THR. (2006b). *10 Produtos estratégicos para o desenvolvimento do turismo em Portugal - Turismo de natureza*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Torres, M. (2004). El turismo activo como alternativa y complemento al modelo turístico en la región de Murcia. *Cuadernos de Turismo*, 14, 179-215.
- TP. (2007a). *Determinação da representatividade das motivações primárias e estágio de satisfação dos turistas em Portugal*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2007b). *Plano estratégico nacional do turismo. Para o desenvolvimento do turismo em Portugal*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2011). *Plano estratégico nacional do turismo. Propostas para revisão no horizonte 2015 – Versão 2.0*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2013a). *Agentes de animação turística 2012*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2013b). *Plano estratégico nacional do turismo. Revisão e objetivos 2013-2015*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2014a). *Animação turística em Portugal 2013 - Caracterização da oferta e da procura*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2014b). *Consulta ao registo - Agentes de Animação Turística. Registo Nacional de Agentes de Animação Turística (RNAAT)*. Retrieved from: <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNAAT/ConsultaRegisto.aspx?Origem=CP&FiltroVisivel=True>
- TP. (2015a). *Animação turística em Portugal 2014 - Caracterização das empresas e da procura*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- TP. (2015b). *Turismo 2020. Cinco princípios para uma ambição*. Lisboa: Turismo de Portugal.
- Tribe, J. (2003). *Economia do lazer e do turismo*. São Paulo: Manole.

- Trigo, L. (2010). A viagem como experiência significativa. In Netto, A., Gaeta, C. (Eds.), *Turismo de experiência* (pp. 21-41). São Paulo: Senac.
- UN. (2008). *An overview of urbanization, internal migration, population distribution and development in the world*. New York: United Nations.
- UNEP. (2011). *Towards a green economy: pathways to sustainable development and poverty eradication*: United Nations Environment Programme.
- UNEP, WTO. (2005). *Making tourism more sustainable - a guide for policy makers*. Paris: United Nations Environment Programme e World Tourism Organization.
- UNWTO. (2014). *Tourism highlights - 2014 edition*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- UNWTO. (2015). *Tourism highlights - 2015 edition*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- Urry, J. (2002). *Consuming Places*. London: Routledge.
- Urry, J., Larsen, J. (2011). *The tourist gaze 3.0*. London: SAGE Publications.
- Vagas, W., Morais, D., Dziubek, D. (2005). *The role of risk perception in a one-day wilderness whitewater rafting trip*. Paper presented at the Proceedings of the 2005 Northeastern Recreation Research Symposium, Bolton Landing.
- Veal, A. J. (2011). *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide* (4 ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Vespestad, M., Lindberg, F. (2010). Understanding nature-based tourist experiences: an ontological analysis. *Current Issues in Tourism*, 14(6), 563-580.
- Vieira, J. (2007). *Planeamento e ordenamento territorial do turismo – uma perspectiva estratégica* (4 ed.). Lisboa: Verbo.
- Vila, N., Brea, J., Carril, V. (2012). El turismo activo como modalidad turística en expansión. Análisis de la oferta de turismo activo en España. *Contabilidad y Negocios*, 7(13), 59-70.
- Vilelas, J. (2009). *Investigação – o processo de construção do conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Walle, A. (1997). Pursuing risk or insight: marketing adventures. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 265-282.
- Wearing, S., Neil, J. (2009). *Ecotourism. Impacts, potentials and possibilities*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Weaver, D. (2001). *Ecotourism*. Sydney: John Wiley & Sons Australia.
- Weaver, D. (2006). *Sustainable tourism: theory and practice*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

- Weaver, D., Lawton, L., Faulkner, B. (1999). *Nature-based tourism in Australia and beyond: a preliminary investigation*: Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism.
- Weber, K. (2001). Outdoor adventure tourism: a review of research approaches. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 360-377.
- Wilks, J., Pendergast, D. (2010). Personal travel safety: a new generational perspective. In Benckendorff, P., Moscardo, G., Pendergast, D. (Eds.), *Tourism and generation y* (pp. 109-118). Wallingford: CABI.
- Williams, C., Buswell, J. (2003). *Service quality in leisure and tourism*. Oxford: CABI Pub.
- Williams, P., Soutar, G. (2005). Close to the "edge": critical issues for adventure tourism operators. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 247-261.
- WTO. (2001). *Tourism 2020 vision: global forecasts and profiles of market segments*. Madrid: World Tourism Organization.
- WTTC. (2014). *Economic impact of travel & tourism 2014 annual update: summary*. London: World Travel & Tourism Council.
- Wu, C., Liang, R. (2011). The relationship between white-water rafting experience formation and customer reaction: a flow theory perspective. *Tourism Management*, 32(2), 317-325.
- Zaoual, H. (2008). Do turismo de massa ao turismo situado: quais as transições? *Caderno Virtual de Turismo*, 8(2).

## LEGISLAÇÃO E NORMAS CONSULTADAS

- ABNT. (2005). *NBR 15331 – Turismo de aventura – sistema de gestão da segurança – requisitos*. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- CEN. (2015). *EN 15567-1:2015 Sports and recreational facilities. Ropes courses. Construction and safety requirements* (22 ed.). Bruxelas: Comité Européen de Normalisation.
- Decreto-lei n.º 21/2002 de 31 de Janeiro. Diário da República, n.º 26, 1ª Série. Ministério da Economia. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 39/2008, de 7 de Março. Diário da República, n.º 48, 1ª Série. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 47/99, de 16 de Fevereiro. Diário da República, n.º 39, 1ª série - A. Ministério da Economia. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 61/2011 de 6 de Maio. Diário da República, n.º 88, 1ª Série. Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. Lisboa.

- Decreto-lei n.º 95/2013, de 19 de Julho. Diário da República, n.º 138, 1ª Série. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 108/2009, de 15 de Maio. Diário da República, n.º 94, 1ª Série. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 199/2012 de 24 de Agosto. Diário da República, n.º 164, 1ª Série. Ministério da Economia e do Emprego. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 204/2000 de 1 de Setembro. Diário da República, Série I - A. Ministério da Economia. Lisboa.
- Decreto-lei n.º 372/2007 de 6 de Novembro. Diário da República, n.º 213, 1ª Série. Ministério da Economia e da Inovação. Lisboa.
- Decreto Legislativo Regional n.º 9/1999/A, de 22 de Março. Assembleia Legislativa Regional do Açores, Série n.º13.
- IPQ. (2008). *NP 4397 Sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho. Requisitos* (22 ed.). Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- IPQ. (2013). *NP 4520 Turismo de ar livre. Atividades de turismo de natureza*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.
- ISO. (2009a). *ISO 31000:2009 Risk management – Principles and guidelines. Vocabulary* (22 ed.). Genebra: International Standards Association.
- ISO. (2009b). *ISO Guide 73:2009 Risk management. Vocabulary* (22 ed.). Genebra: International Standards Association.
- ISO. (2014). *ISO 21101:2014 Adventure tourism - Safety management systems - Requirements* (1 ed.). Genebra: International Standards Association.
- ISO, IEC. (2014). *ISO/IEC Guide 51:2014 safety aspects. Guidelines for their inclusion in standards* (22 ed.). Genebra: International Standards Association, International Electrotechnical Commission.
- Lei n.º 40/2012, de 28 de Agosto. Diário da República, n.º 166, 1ª Série. Lisboa.
- Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro. Diário da República, n.º 176, 1ª Série. Lisboa.
- MBIE. (2013). *Safety audit standard for adventure activities. Requirements for a safety audit of operators* (4 ed.). Wellington: Ministry of Business, Innovation and Employment.
- OHSAS. (2007). *OHSAS 18001:2007 – Occupational health and safety management systems – requirements* (22 ed.). London: Occupational Health and Safety Assessment Series.
- PRCA. (2014). *ANSI/PRCA 1.0-.3:2014 Ropes Challenge Course Installation Operation & Training Standards. Part 1.0: Glossary of Terms for Ropes*

*Challenge Courses*. Rockford: Professional Ropes Course Association, Accredited Standard Developer.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/98, de 25 de Agosto. Diário da República, n.º 195 - I série B. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa.

TIANZ. (2013). *Canyoning activity safety guideline* (1.1 ed.). Wellington: Tourism Industry Association New Zealand.

TIANZ. (2014). *High wire and swing activity safety guideline* (1.1 ed.). Wellington: Tourism Industry Association New Zealand.

## **ANEXOS**

## Anexo 1 – Questionário aplicado aos prestadores de serviços de turismo de aventura

Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – UL / Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Questionário

Este questionário, integrado numa tese de doutoramento em turismo, visa auscultar a opinião dos empresários/gestores das empresas de animação turística acerca da importância da segurança e da gestão do risco no enquadramento das atividades de turismo na natureza e de aventura.

A confidencialidade dos dados obtidos é garantida, não sendo divulgada qualquer informação individualizada. Agradecemos desde já a sua colaboração que é de grande importância para o desenvolvimento desta investigação.

Abreviaturas utilizadas: AT-animação turística; AVT-agência de viagens e turismo; EPI-equipamento de proteção individual; GR-gestão do risco; MT-marítimo turístico; TN-turismo na natureza; TA-turismo de aventura; NS-não sabe, sem opinião.

Assinale a sua opinião ou grau de concordância com uma cruz (X) ou preenchendo os espaços para resposta. Nas respostas com a indicação de percentagem (%) considere que o somatório para as opções indicadas deve ser de 100%. Nos casos em que não possua informação segura, por favor dê a sua melhor aproximação.

### I – Caracterização pessoal e socioprofissional

- 1 - Género: Feminino ☐ Masculino ☐ 2 - Idade
- 3 - Tipo de colaboração com a empresa: Tempo integral ☐ Tempo parcial ☐ Colaborador esporádico ☐
- 4 - Habilitações académicas: Ensino básico ☐ Ensino secundário ☐ Licenciado ☐ Mestrado ou Doutorado ☐
- 5 - Tem formação específica na área do turismo: a) Não ☐ Sim, técnica/profissional ☐ Sim, académica ☐ b) Nº de anos
- 6 - Tem formação de segurança e saúde no trabalho: Sim ☐ Não ☐ 7 - Nº de anos de experiência na área do TN

### II – Caracterização da empresa e da atividade em 2014

- 8 - Ano início de atividade  9 - Tipos de registo: AT ☐ MT ☐ TN ☐ AVT ☐ Alojamento ☐ Outro:
- 10 - Personalidade jurídica: Empresa nome individual ☐ Sociedade por quotas ☐ Outra:
- 11 - Nº total de trabalhadores: Tempo integral  Tempo parcial  Colaboradores esporádicos
- 12 - Volume de negócios anual: < a 10000€ ☐ 10001€ a 25000€ ☐ 25001€ a 50000€ ☐ 50001€ a 100000€ ☐ > a 100000€ ☐
- 13 - Nº de clientes:
- 14 - Origem dos clientes: Nacionais  % Estrangeiros  % 15 - Género dos clientes: Feminino  % Masculino  %
- 16 - Faixa etária dos clientes
- |                    | %                    |
|--------------------|----------------------|
| Menos de 15 anos   | <input type="text"/> |
| Entre 15 e 34 anos | <input type="text"/> |
| Entre 35 e 64 anos | <input type="text"/> |
| Mais de 65 anos    | <input type="text"/> |
- 17 - Tipo de clientes
- |  | %                    |
|--|----------------------|
| Clientes individuais / pequenos grupos | <input type="text"/> |
| Famílias                               | <input type="text"/> |
| Grupos empresariais                    | <input type="text"/> |
| Escolas                                | <input type="text"/> |
| Outro:                                 | <input type="text"/> |
- 18 - Território onde desenvolve atividades (% clientes): Regional (da sede)  % Nacional  % Internacional  %
- 19 - Procura: Janeiro a Março  % Abril a Junho  % Julho a Setembro  % Outubro a Dezembro  %
- 20 - Duração média das atividades: até 5h  % 5h a 1 dia  % 2 a 3 dias  % 4 a 7 dias  % mais de 7 dias  %
- 21 - Quanto representam o conjunto das atividades de TN e TA no total da oferta de AT  %
- 22 - Oferece atividades direcionadas especificamente para: Crianças ☐ Turismo acessível ☐ Público sénior (+ 65 anos) ☐
- 23 - Oferta de atividades e serviços de TN e TA da empresa

Atividades/produtos	Ano início	% oferta (total 100%) <sup>1</sup>	A oferecer em 2 anos <sup>2</sup>
Percursos pedestres		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Montanhismo		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Escalada ou rapel		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Espeleologia		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Arborismo e manobras com cordas		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Paintball		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tiro com arco e similares		<input type="text"/>	<input type="text"/>
BTT ou cicloturismo		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equestres e similares		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Passeios em veículos TT		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Balonismo		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Asa delta ou Parapente		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Observação de aves		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Atividades/produtos	Ano início	% oferta (total 100%) <sup>1</sup>	A oferecer em 2 anos <sup>2</sup>
Orientação		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Canyoning		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Coasteering		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Passeios de barco		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Canoagem de águas calmas		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Canoagem de águas bravas		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rafting		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vela		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Surf ou Bodyboard		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Windsurf ou kitesurf		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mergulho		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Outra:		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Outra:		<input type="text"/>	<input type="text"/>

Notas: <sup>1</sup>A soma de todas as atividades deve ser 100%; <sup>2</sup>Indique (X) apenas as novas atividades que prevê que a sua empresa passe a oferecer.



## 24 - Indique a(s) forma(s) como oferece as atividades

Atividades / produtos	% oferta (total 100%) <sup>1</sup>	A oferecer em 2 anos <sup>2</sup>
Atividades guiadas (inclui supervisão)	%	
Infraestruturas (e.g. parque aventura)	%	
Eventos	%	
Educação/formação (com supervisão)	%	

Notas: <sup>1</sup>A soma de todas as atividades deve ser 100%; <sup>2</sup>Indique (X) apenas as novas atividades que prevê que a sua empresa passe a oferecer.

## 25 - Principais dificuldades e obstáculos à melhoria na segurança no setor da AT e MT (1-discordo totalmente, 2-discordo, 3-nem concordo nem discordo, 4-concordo, 5-concordo totalmente)

	1	2	3	4	5	NS
Concorrência desleal						
Demasiada burocracia						
Legislação sobre segurança insuficiente						
Elevada sazonalidade da atividade						
Falta de apoio ao setor						
Fiscalização insuficiente						
Fraca competitividade do setor						
Fraca cooperação entre as empresas do setor						
Infraestruturas de apoio insuficientes						
Condicionantes para uso de locais de prática						
Custo dos procedimentos						
Reduzida dimensão das empresas						
Recursos humanos pouco qualificados						
Falta de tempo dos recursos humanos na empresa						
Falta de apoio e informação sobre o tema e procedimentos recomendáveis						
Outra:						

Atividades / produtos	% oferta (total 100%) <sup>1</sup>	A oferecer em 2 anos <sup>2</sup>
Atividades autoguiadas ( <i>self-guided</i> )	%	
Aluguer de equipamentos	%	
Outra:	%	

## 26 - Importância de iniciativas a desenvolver para o setor

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)	1	2	3	4	5	NS
Equipas de socorro especializadas						
Informação meteorológica especializada						
Melhoria na articulação com as entidades que gerem o território						
Outra:						

## 27 - Posicionamento da empresa no mercado nacional

(comparação entre a sua empresa e a concorrência)

(1-muito inferior; 2-inferior; 3-semelhante; 4-superior; 5-muito superior)

	1	2	3	4	5	NS
Nível de segurança nas atividades oferecidas						
Qualidade do serviço						
Responsabilidade ambiental						
Responsabilidade social						

## 28 - Implementação e importância de iniciativas na empresa

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)

	Intenção de implementar				Importância					
	Já implementa	Sim	Não	Talvez	1	2	3	4	5	NS
Código de conduta e de boas práticas										
Sistema de gestão da qualidade										
Sistema de gestão ambiental										
Sistema de gestão da segurança										
Selo ( <i>label</i> ) de qualidade										

## III – Práticas de gestão do risco e política de segurança na empresa

Indique o nível de **aplicação** na empresa e o grau de **importância** que atribui, em relação a cada uma das alíneas.

(Use para a aplicação a escala: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica; e para a importância a escala: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)

## 29 - Relativamente à segurança e gestão do risco, a empresa

	Aplicação				Importância					
	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Aplica um processo sistemático e estruturado para proceder à GR nas atividades, de acordo com as normas NP ISO 31 000:2013 e ISO Guide 73:2009										
Confirma regularmente se os procedimentos e medidas de controlo do risco são eficazes										
Possui um sistema de registo das atividades com dados sobre as atividades, os técnicos e os participantes										
Tem um sistema de registo de acidentes ou incidentes										

## 30 - Em relação aos recursos humanos, na empresa

	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
O técnico responsável conhece os locais das atividades e as especificidades necessárias para um enquadramento em segurança										
Pelo menos um técnico em cada atividade tem formação em primeiros socorros										
A empresa garante a formação contínua dos seus técnicos										
Promove-se o treino dos técnicos para atender às necessidades de intervenção em caso de acidente (simulacro de socorro e resgate, etc.)										

## 31 - Relativamente ao equipamento, a empresa

	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Procede a ações de inspeção e de manutenção conforme seja regulamentado, de acordo com as instruções do fabricante ou regras de boa prática										
Possui um sistema de registo da utilização, manutenção e verificação dos equipamentos										

32 - No que respeita aos aspetos logísticos, a empresa	Aplicação				Importância					
	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Em atividades mais exigentes ou com grupos de maior dimensão, informa as autoridades locais responsáveis pela busca, socorro e evacuação (nº de pax, trajetos, horários, etc.)										
Tem procedimentos de atuação a aplicar durante a atividade sempre que fatores de risco, como as condições meteorológicas ou do estado do mar, condicionem a segurança										
Contrata seguros que apresentam coberturas/condições melhores do que o exigido por lei										

33 - Relativamente aos participantes, a empresa	Aplicação				Importância					
	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Solicita, por escrito, informação relativa às limitações ou problemas de saúde que condicionem a prática da atividade										
Informa os clientes, por escrito, das condições da atividade (horários, itinerários, riscos, serviços disponibilizados, preço, etc.)										
Exige idade mínima ou máxima para a realização das atividades										
Solicita aos seus clientes assinatura de declaração comprovando que tomaram conhecimento das condições e que cumprem os requisitos para realizar a atividade										
Solicita indicação de contacto de emergência (nome e contacto)										

34 - Quanto ao plano de emergência e contingência, a empresa	Aplicação				Importância					
	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Possui um plano de emergência e contingência, por escrito, que contenha os procedimentos adaptados aos locais da prática (acessos de emergência aos percursos, escapatórias, etc.)										
Possui os procedimentos escritos a adotar caso ocorra o agravamento de condições que aumentem o risco durante as atividades										
Promove a realização periódica de ações preparatórias ou de simulacro adequadas a melhorar a resposta em emergência										
Possui um protocolo de atuação em caso de acidente										

35 - A empresa tem uma política de segurança formal que (1-nunca, 2-raramente, 3-às vezes, 4-muitas vezes, 5-sempre)	1	2	3	4	5	NS
Tem em consideração as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza						
Estabelece objetivos e metas de segurança no turismo de aventura						
Inclui o comprometimento com a melhoria contínua						
É comunicada a todos os intervenientes dos serviços de turismo de aventura, para que tenham conhecimento de suas obrigações individuais em relação à segurança						

#### IV – Práticas de gestão do risco no setor da animação turística

36 - Relativamente ao setor, considera que na generalidade as empresas.

Indique o nível de **aplicação** no setor e o grau de **importância** que atribui, em relação a cada uma das alíneas.

(Use para a aplicação a escala: 1-não aplica, 2-aplica em parte, 3-aplica; e para a importância a escala: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)

	Aplicação				Importância					
	1	2	3	NS	1	2	3	4	5	NS
Utilizam equipamento certificado por entidades reconhecidas										
Disponibilizam os materiais e equipamentos de emergência adequados a cada atividade e local										
Recrutam técnicos em função das suas competências recomendadas para a atividade										
Aplicam um rácio técnicos-participantes tendo em conta a atividade (tipo, condições de prática e especificidades dos participantes)										
Na divulgação das atividades incluem informação sobre pré-requisitos (competências técnicas, condição física, equipamentos, etc.) ou níveis de dificuldade										
Adotam medidas adicionais em função da idade, experiência e competências dos clientes										
Revêm as medidas de segurança junto dos participantes										
Confirmam a aprendizagem e entendimento das técnicas necessárias										
Estabelecem protocolos de verificação técnica (nós, equipamento, etc.)										
Possuem processos formais de partilha das ilações apreendidas com os acidentes										
Aplicam procedimentos de segurança apropriados à natureza e escala dos riscos das atividades oferecidas										
Prestam um serviço em que dão a atenção devida à segurança										

37 - Indique a importância da implementação dos seguintes requisitos para a segurança nas atividades.

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)

	1	2	3	4	5	NS
Regulamentação específica por atividade (equipamentos, procedimentos, etc.)						
Requisitos de formação/qualificação dos recursos humanos						
Normalização do rácio cliente/técnico por atividade						
Fiscalização dos procedimentos e das empresas						
Melhoria ou criação de meios de socorro especializados						
Obrigatoriedade de implementação de sistema de gestão da segurança pelas empresas						
Outro:						

**38** - Utilize o espaço seguinte caso deseje referir algo sobre o setor da AT e MT que não tenha apresentado neste inquérito, ou sugerir aspetos e ações que devam ser desenvolvidos ou alterados para melhorar a segurança e a competitividade do setor:

--

**Caso não operacionalize atividades de canyoning ou arborismo (parque aventura), o seu questionário termina aqui.**

#### V – Questões a preencher apenas por empresas que operacionalizem atividades de canyoning

**39** - Classifique os seguintes fatores considerando a influência que poderão ter para a segurança no canyoning.

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante)

	1	2	3	4	5	NS		1	2	3	4	5	NS
Capacidades físicas dos clientes							Existência de um sistema de gestão da segurança						
Competências técnicas dos clientes							Condições meteorológicas adversas ou inesperadas						
Perceção do risco pelo cliente							Exposição à altura						
Atitude dos clientes perante a segurança							Exposição ao frio						
Comunicação adequada dos técnicos com os clientes							Condições do terreno (escorregadio, queda de pedras/objetos, etc.)						
Competências adequadas dos técnicos							Condições do meio aquático (caudal, correntes, etc.)						
Avaliação correta das condições de prática pelos técnicos							Equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado						
Existência de procedimentos e técnicos qualificados para resgate							Equipamento coletivo insuficiente, desadequado ou degradado						
Rácio cliente/técnico							EPI incompleto ou em mau estado						
Planeamento adequado							Outro:						

**40** - Indique a importância da implementação dos seguintes requisitos para a segurança no canyoning.

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4- muito importante, 5-extremamente importante)

	1	2	3	4	5	NS
Regulamentação específica para a atividade						
Normalização do rácio cliente/monitor						
Restrições nas dimensões dos grupos						
Requisitos claros de qualificação técnica dos monitores						
Fiscalização dos procedimentos e das empresas						
Requisitos mínimos de equipamento						
Avaliação prévia da experiência dos participantes na atividade						
Idade mínima para realizar a atividade						
Saber nadar como pré-requisito para realizar a atividade						

#### VI – Questões a preencher apenas por empresas que operacionalizem arborismo (parque aventura)

**41** - Classifique os seguintes fatores considerando a influência que poderão ter para a segurança no arborismo (parque aventura).

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4- muito importante, 5-extremamente importante)

	1	2	3	4	5	NS		1	2	3	4	5	NS
Capacidades físicas dos clientes							Existência de um sistema de gestão da segurança						
Competências técnicas dos clientes							Condições meteorológicas adversas ou inesperadas						
Perceção do risco pelo cliente							Exposição à altura						
Atitude dos clientes perante a segurança							Condições do terreno (escorregadio, queda de objetos, etc.)						
Comunicação adequada dos técnicos com os clientes							Equipamento coletivo insuficiente, desadequado ou degradado						
Competências adequadas dos técnicos							EPI incompleto ou em mau estado						
Rácio cliente/técnico							Equipamento dos percursos inadequado ou em mau estado						
Planeamento adequado							Estado de conservação das estruturas						
Existência de procedimentos e técnicos qualificados para resgate							Outro:						

**42** - Indique a importância da implementação dos seguintes requisitos para a segurança no arborismo (parque aventura).

(1-nada importante, 2-pouco importante, 3-importante, 4- muito importante, 5-extremamente importante)

	1	2	3	4	5	NS
Construção de acordo com a norma dos parques aventura: EN 15567-1						
Operacionalização de acordo com a norma dos parques aventura: EN 15567-2						
Requisitos claros de qualificação técnica dos monitores						
Fiscalização dos procedimentos e das empresas						
Sistema de segurança adequado ao percurso e tipo de público						
Manutenção regular das estruturas						
Inspeção periódica por entidade certificada para o efeito						

Obrigado pela sua colaboração.

Para qualquer esclarecimento adicional contacte Mário Silva via e-mail: [mario.silva@eshte.pt](mailto:mario.silva@eshte.pt)

## Anexo 2 – Resultados da análise fatorial: Q25

Nº fator	Itens	Fatores			
		1	2	3	4
3	25.1.Concorrência desleal			,700	
3	25.2.Demasiada burocracia			,687	
4	25.3.Legislação sobre segurança insuficiente				,727
3	25.4.Elevada sazonalidade da atividade			,582	
1	25.5.Falta de apoio ao subsetor	,621			
4	25.6.Fiscalização insuficiente				,766
1	25.7.Fraca competitividade do subsetor	,654			
1	25.8.Fraca cooperação entre as empresas do subsetor	,530			
1	25.9.Infraestruturas de apoio insuficientes	,782			
1	25.10.Condicionantes para uso de locais de prática	,596			
3	25.11.Custo dos procedimentos			,490	
2	25.12.Reduzida dimensão das empresas		,631		
2	25.13.Recursos humanos pouco qualificados		,740		
2	25.14.Falta de tempo dos recursos humanos na empresa		,790		
2	25.15.Falta de apoio e informação sobre o tema e procedimentos recomendáveis		,626		
Valor próprio		3,839	1,862	1,455	1,173
% de variância explicada		25,596	12,416	9,700	7,818

### Anexo 3 – Resultados da análise fatorial: Q29 a Q37

Nº fator	Itens	Fatores							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	36.11. Aplicam procedimentos de segurança apropriados à natureza e escala dos riscos das atividades oferecidas	,827							
	36.8. Confirmam a aprendizagem e entendimento das técnicas necessárias	,819							
	36.7. Revêm as medidas de segurança junto dos participantes	,818							
	36.6. Adotam medidas adicionais em função em função da idade, experiência e competências dos clientes	,797							
	36.9. Estabelecem protocolos de verificação técnica (nós, equipamento, etc.)	,791							
	36.12. Prestam um serviço em que dão a atenção devida à segurança	,756							
	36.4. Aplicam um rácio técnicos-participantes tendo em conta a atividade (tipo, condições de prática e especificidades dos participantes)	,755							
	36.3. Recrutam técnicos em função das suas competências recomendadas para a atividade	,743							
	36.2. Disponibilizam os materiais e equipamentos de emergência adequados a cada atividade e local	,718							
	36.10. Possuem processos formais de partilha das ilações apreendidas com os acidentes	,690							
2	36.5. Na divulgação das atividades incluem informação sobre pré-requisitos (competências técnicas, condição física, equipamentos, etc.) ou níveis de dificuldade	,683							
	36.1. Utilizam equipamento certificado por entidades reconhecidas	,647							
	33.4. Solicita aos seus clientes assinatura de declaração comprovando que tomaram conhecimento das condições e que cumprem os requisitos para realizar a atividade		,755						
	33.5. Solicita indicação de contacto de emergência (nome e contacto)		,743						
	33.3. Exige idade mínima ou máxima para a realização das atividades		,651						
	33.1. Solicita, por escrito, informação relativa às limitações ou problemas de saúde que condicionem a prática da atividade		,629						
	33.2. Informa os clientes, por escrito, das condições da atividade (horários, itinerários, riscos, serviços disponibilizados, preço, etc.)		,628						
	32.3. Contrata seguros que apresentam coberturas/ condições melhores do que o exigido por lei		,450						
	32.1. Em atividades mais exigentes ou com grupos de maior dimensão, informa as autoridades locais responsáveis pela busca, socorro e evacuação (nº de pax, trajetos, horários, etc.)		,443						
3	37.4. Fiscalização dos procedimentos e das empresas			,790					
	37.1. Regulamentação específica por atividade (equipamentos, procedimentos, etc.)			,756					
	37.2. Requisitos de formação/qualificação dos recursos humanos	,447		,697					
	37.5. Melhoria ou criação de meios de socorro especializados			,694					
	37.3. Normalização do rácio cliente/técnico por atividade	,450		,672					

	37.6.Obrigatoriedade de implementação de sistema de gestão da segurança pelas empresas			,625					
4	34.2.Possui os procedimentos escritos a adotar caso ocorra o agravamento de condições que aumentem o risco durante as atividades 34.1.Possui um plano de emergência e contingência, por escrito, que contenha os procedimentos adaptados aos locais da prática (acessos de emergência aos percursos, escapatórias, etc.) 34.3.Promove a realização periódica de ações preparatórias ou de simulacro adequadas a melhorar a resposta em emergência 34.4.Possui um protocolo de atuação em caso de acidente				,792				
						,788			
						,779			
						,761			
5	30.1.O técnico responsável conhece os locais das atividades e as especificidades necessárias para um enquadramento em segurança 30.2.Pelo menos um técnico em cada atividade tem formação em primeiros socorros 30.3.A empresa garante a formação contínua dos seus técnicos 32.2.Tem procedimentos de atuação a aplicar durante a atividade que sempre que fatores de risco, como as condições meteorológicas ou do estado do mar, condicionem a segurança 30.4.Promove-se o treino dos técnicos para atender às necessidades de intervenção em caso de acidente (simulacro de socorro e resgate, etc.)					,793			
						,772			
						,637			
						,603			
						,573			
6	31.2.Possui um sistema de registo da utilização, manutenção e verificação dos equipamentos 31.1.Procede a ações de inspeção e de manutenção conforme seja regulamentado, de acordo com as instruções do fabricante ou regras de boa prática						,801		
							,743		
7	35.2.Estabelece objetivos e metas de segurança no turismo de aventura 35.4.É comunicada a todos os intervenientes dos serviços de turismo de aventura, para que tenham conhecimento de suas obrigações individuais em relação à segurança 35.3.Inclui o comprometimento com a melhoria contínua 35.1.Tem em consideração as diretrizes de segurança da norma portuguesa NP 4520:2013 Turismo de ar livre, atividades de turismo de natureza							,750	
								,707	
								,692	
								,647	
8	29.3.Possui um sistema de registo das atividades com dados sobre as atividades, os técnicos e os participantes 29.4.Tem um sistema de registo de acidentes ou incidentes 29.1.Aplica um processo sistemático e estruturado para proceder à GR nas atividades, de acordo com as normas NP ISO 31000:2013 e ISO Guide 73:2009 29.2.Confirma regularmente se os procedimentos e medidas de controlo do risco são eficazes								,720
									,688
									,526
									,49
Valor próprio		18,358	3,326	2,064	1,986	1,666	1,622	1,263	1,141
% de variância explicada		41,72	7,56	4,69	4,51	3,78	3,68	2,87	2,59

## **Anexo 4 – Guião de entrevista – reguladores do subsetor**

*Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – UL / Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril*

Esta entrevista, integrada numa tese de doutoramento em turismo, visa auscultar a opinião dos diversos *stakeholders* com responsabilidades na regulamentação do setor da animação turística ou com intervenção ao nível da segurança e emergência, acerca da segurança e da gestão do risco no enquadramento das atividades de turismo na natureza e de aventura.

A confidencialidade dos dados obtidos é garantida, não sendo divulgada qualquer informação individualizada. Agradecemos desde já a sua colaboração que é de grande importância para o desenvolvimento desta investigação.

### **Guião de entrevista – reguladores do subsetor**

1. Considera que em Portugal a segurança no turismo de aventura está devidamente assegurada pela regulamentação, operadores e restantes entidades envolvidas no processo? Justifique.
2. Considera que deveriam ser incorporadas alterações à regulamentação atual do subsetor da animação turística com vista a melhorar os aspetos referentes à segurança nas atividades desenvolvidas pelo subsetor? Se sim, quais?
3. Consegue destacar algumas medidas já implementadas que promovam a segurança no subsetor?
4. Quais as iniciativas adicionais que o (TP/APECATE /IPDJ/ACT) desenvolveria para contribuir para melhoria da segurança no subsetor?
5. Considera que existem obstáculos ao desenvolvimento da segurança no subsetor? Identifique-os.
6. Como avalia a articulação entre o/a (TP/APECATE /IPDJ/ACT) e as entidades responsáveis pela emergência e socorro nos locais de prática?
7. Está informado dos processos de licenciamento de parques de aventura? Se sim considera que o modelo de licenciamento atual responde às necessidades de garantia de segurança nesses espaços? Se a sua resposta for negativa quais as alterações que deveriam ser adotadas?

8. Classifique as seguintes iniciativas que promovam a melhoria a segurança no subsector?

(Use para a importância a escala: 1-nada importante, 2-pouco importante, 3- importante, 4-muito importante, 5-extremamente importante; e para a viabilidade a escala: 1-nada viável, 2-pouco viável, 3-viável, 4-muito viável, 5-extremamente viável)

Iniciativas para o setor da Animação Turística	Geral		Risco acrescido		Quem implementa
	Importância	Viabilidade implementação	Importância	Viabilidade implementação	
Requisitos mínimos de qualificação de recursos humanos por tipo de atividade (e.g. mergulho)					
Equipamento mínimo obrigatório					
Limite máximo para rácio cliente/técnico por atividade					
Fiscalização dos procedimentos e das empresas					
Seguros com coberturas superiores ao atual legislado					
Implementação de sistema de gestão da segurança pelas EAT					
Comunicação dos territórios de prática ao TP para este informar as autoridades responsáveis pelas operações de socorro					
Melhoria ou criação de meios de socorro especializados para as atividades					
Outra. Qual?					

9. De que forma é que o/a (TP/APECATE /ACT) se pode posicionar para facilitar a implementação das iniciativas a desenvolver?

10. Considera importante a disponibilização de procedimentos e critérios padrão para a efetiva implementação de abordagens de gestão do risco pelas EAT?

11. Gostaria de fazer mais algum comentário no âmbito desta entrevista?

12. Conhece alguém que julga ser importante entrevistar no âmbito desta temática?

#### Abreviaturas:

TP – Turismo de Portugal, IP

EAT – Empresas de animação turística

APECATE – Associação Portuguesa das Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos

IPDJ – Instituto Português do Desporto e da Juventude

ACT – Autoridade para as Condições no Trabalho



## **Anexo 5 – Guião de entrevista – entidades que respondem em emergência**

*Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – UL / Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril*

Esta entrevista, integrada numa tese de doutoramento em turismo, visa auscultar a opinião dos diversos *stakeholders* com responsabilidades na regulamentação do setor da animação turística ou com intervenção ao nível da segurança e emergência, acerca da segurança e da gestão do risco no enquadramento das atividades de turismo na natureza e de aventura.

A confidencialidade dos dados obtidos é garantida, não sendo divulgada qualquer informação individualizada. Agradecemos desde já a sua colaboração que é de grande importância para o desenvolvimento desta investigação.

### **Guião de entrevista – entidades que respondem em emergência**

1. Os serviços de socorro regional ou local devem ser informados sobre as zonas de atividade profissional continuada no âmbito da animação turística e de desportos de aventura?
2. Atualmente essa informação é passada? Se sim, quem o faz? Se não, quem o deveria fazer (TP, EAT, clientes, organizadores)?
3. Realizam algum tipo de intervenção de reconhecimento dos locais de prática e atividades de turismo e desporto de aventura com vista a melhorar a resposta do socorro?
4. Considera adequados os meios de socorro especializados disponíveis para estas atividades?
5. Quais são as principais necessidades operacionais para que o socorro seja eficaz?
6. Recebe informações por parte de EAT sobre as atividades previstas (mais exigentes ou com grupos de maior dimensão)?
7. Como avalia a articulação entre a (AMN-ISN/ANPC/GNR-GIPS) e as entidades responsáveis pela regulamentação do setor (TP/APECATE/IPDJ/ACT)?
8. Em relação aos aspetos de segurança, tem conhecimento das necessidades das EAT? De que forma responde a essas necessidades?
9. Considera que a legislação deveria impor mais medidas que promovessem a segurança? Se sim, quais?
10. Gostaria de fazer mais algum comentário no âmbito desta entrevista?
11. Conhece alguém que julga ser importante entrevistar no âmbito desta temática?

### **Abreviaturas:**

TP – Turismo de Portugal, IP

EAT – Empresas de animação turística

APECATE – Associação Portuguesa das Empresas de Congressos, Animação Turística e Eventos

IPDJ – Instituto Português do Desporto e da Juventude

ACT – Autoridade para as Condições no Trabalho

## **Anexo 6 – Guião de entrevista – seguradoras**

*Instituto de Geografia e Ordenamento do Território – UL / Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril*

Esta entrevista, integrada numa tese de doutoramento em turismo, visa auscultar a opinião dos diversos *stakeholders* com responsabilidades na regulamentação do setor da animação turística ou com intervenção ao nível da segurança e emergência, acerca da segurança e da gestão do risco no enquadramento das atividades de turismo na natureza e de aventura.

A confidencialidade dos dados obtidos é garantida, não sendo divulgada qualquer informação individualizada. Agradecemos desde já a sua colaboração que é de grande importância para o desenvolvimento desta investigação.

### **Guião de entrevista – seguradoras**

1. Considera adequadas as condições e coberturas dos seguros na atual legislação do subsector da animação turística?
2. Em geral os agentes de animação turística contratualizam essas coberturas ou solicitam coberturas superiores?
3. Considera importante diferenciar as coberturas atendendo aos diferentes níveis de risco das atividades?
4. A companhia de seguros (nome) faz essa distinção? Se sim, como a implementa?
5. Aquando da contratação de um seguro existe alguma restrição ao nível do tipo ou dificuldade da atividade?
6. Existe alguma restrição ao nível dos territórios de prática?
7. Considera que a legislação deveria impor mais medidas que promovessem a segurança? Se sim, quais?
8. Gostaria de fazer mais algum comentário no âmbito desta entrevista?
9. Conhece alguém que julga ser importante entrevistar no âmbito desta temática?